

**PLAN DE MEJORAMIENTO PARA EL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD DE  
LOS SERVICIOS FARMACÉUTICOS DE BAJA COMPLEJIDAD DE LA CAJA  
DE COMPENSACIÓN FAMILIAR CAFAM EN LA CIUDAD DE BOGOTÁ**

BLANCA MARCELA ROJAS ORTEGA

JOHN FERNEY GORDILLO RAMIREZ

UNIVERSIDAD DE CIENCIAS APLICADAS Y AMBIENTALES

QUÍMICA FARMACÉUTICA

BOGOTÁ

2018

**PLAN DE MEJORAMIENTO PARA EL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD DE  
LOS SERVICIOS FARMACÉUTICOS DE BAJA COMPLEJIDAD DE LA CAJA**

# DE COMPENSACIÓN FAMILIAR CAFAM EN LA CIUDAD DE BOGOTÁ

BLANCA MARCELA ROJAS ORTEGA

JOHN FERNEY GORDILLO RAMIREZ

Trabajo de Grado

Director del Trabajo:

José Ricardo Urrego Novoa

Químico Farmacéutico Especialista en Farmacología, Especialista en  
Epidemiología; MSc Toxicología, MSc Administración, PhD (C) Ciencias  
Farmacéuticas

UNIVERSIDAD DE CIENCIAS APLICADAS Y AMBIENTALES

QUÍMICA FARMACÉUTICA

BOGOTÁ

2017

Nota de aceptación:

---

---

---

Bogotá, Octubre de 2017

## TABLA DE CONTENIDO

|           |   |    |
|-----------|---|----|
| 1.        | INTRODUCCIÓN .....  | 12 |
| 2.        | PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA .....                          | 13 |
| 3.        | JUSTIFICACIÓN .....                                       | 15 |
| 4.        | OBJETIVOS .....   | 16 |
| 4.1       | OBJETIVO GENERAL.....                                     | 16 |
| 4.1.1     | OBJETIVOS ESPECIFICOS.....                                | 16 |
| 5         | MARCO REFERENCIAL.....                                    | 17 |
| 5.1       | Norma ISO.....  | 17 |
| 5.1.1     | Estructura de la ISO 9001:2008.....                       | 17 |
| 5.1.1     | Sistema de Gestión De Calidad .....                       | 18 |
| 5.1.1.1   | Requisitos generales.....                                 | 18 |
| 5.1.1.2   | Capacitación.....   | 18 |
| 5.1.1.3   | Auditorías Internas .....                                 | 19 |
| 5.1.1.4   | Control de los equipos de seguimiento y de medición ..... | 19 |
| 5.1.1.5   | Requisitos de la documentación .....                      | 19 |
| 5.1.1.6   | Manual de la calidad .....                                | 19 |
| 5.1.1.7   | Control de los documentos .....                           | 19 |
| 5.1.2     | MEJORA .....  | 20 |
| 5.1.2.1   | Mejora continua .....                                     | 20 |
| 5.1.2.2   | Acción correctiva .....                                   | 20 |
| 5.1.2.3   | Acción preventiva .....                                   | 20 |
| 5.2       | NORMATIVIDAD .....  | 22 |
| 5.2.1     | SISTEMA DE SEGURIDAD SOCIAL .....                         | 22 |
| 5.2.1.1   | LEY 100 DE 1993.....                                      | 22 |
| 5.2.2     | SERVICIO FARMACÉUTICO .....                               | 24 |
| 5.2.2.1   | DECRETO NUMERO 2200 DE 2005 .....                         | 24 |
| 5.2.2.1.1 | Principios generales .....                                | 24 |
| 5.2.2.1.2 | Grados de complejidad .....                               | 24 |
| 5.2.2.1.3 | Establecimientos farmacéuticos .....                      | 24 |
| 5.2.2.2   | RESOLUCIÓN 1403 DE 2007 .....                             | 26 |
| 5.2.2.2.1 | Servicio Farmacéutico .....                               | 26 |
| 5.2.2.2.2 | Modelo de Gestión del Servicio Farmacéutico .....         | 26 |
| 5.2.2.2.3 | Infraestructura Física .....                              | 26 |
| 5.2.2.3   | RESOLUCIÓN 1478 DE 2006 .....                             | 28 |

|  |    |
|--|----|
| 5.3 Plan de Gestión Integral de Residuos Hospitalarios y Similares ..... | 31 |
| 5.4 Plan de SEGURIDAD INDUSTRIAL.....                                    | 31 |
| 5.5 CAJA DE COMPENSACIÓN FAMILIAR – CAFAM .....                          | 32 |
| 5.5.1 INFORMACIÓN CORPORATIVA .....                                      | 32 |
| 5.5.2 SISTEMA CORPORATIVO DE GESTIÓN DE CALIDAD .....                    | 33 |
| 5.5.2.1 ALCANCE SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD DE CAFAM .....          | 33 |
| 5.5.2.1.1 Política de la Calidad .....                                   | 33 |
| 5.5.2.2 GESTIÓN DE LA CALIDAD EN CAFAM .....                             | 34 |
| 5.5.2.2.1 Mapa contextual .....  | 34 |
| 5.5.2.2.2 Mapa de servicios .....  | 35 |
| 5.5.2.2.3 Comunicación interna .....                                     | 35 |
| 5.5.2.2.4 Gestión documental .....                                       | 35 |
| 5.5.2.2.5 Gestión de mejoramiento .....                                  | 36 |
| 5.5.3 GERENCIA NACIONAL DE MEDICAMENTOS: .....                           | 37 |
| 5.5.3.1 RED NACIONAL DE DROGUERÍAS Y PUNTOS DE DISPENSACIÓN..            | 38 |
| 5.5.3.2 CANALES DE DISTRIBUCIÓN DE PRODUCTOS FARMACÉUTICOS..             | 38 |
| 5.5.3.3 TIPOS DE ESTABLECIMIENTOS FARMACÉUTICOS .....                    | 39 |
| 5.6 EL CÍRCULO DE DEMING .....   | 40 |
| 5.7 MATRIZ DOFA .....  | 41 |
| 5.8 INDICADORES .....  | 42 |
| 5.8.1 SEGUIMIENTO: .....   | 42 |
| 5.8.1.1 Indicadores de Seguimiento .....                                 | 42 |
| 5.8.2 EVALUACIÓN .....   | 42 |
| 5.8.1.1. Indicadores de Evaluación.....                                  | 42 |
| 6 METODOLOGÍA .....  | 43 |
| 7 MATRIZ DOFA .....  | 45 |
| 8 GENERACION DE ESTRATEGIAS FO .....                                     | 46 |
| 9 GENERACION DE ESTRATEGIAS FA .....                                     | 47 |
| 10 GENERACION DE ESTRATEGIAS DO .....                                    | 48 |
| 11 GENERACION DE ESTRATEGIAS DA .....                                    | 49 |
| 12 ESTRATEGIAS PROPUESTAS .....  | 50 |
| 13 ESTRATEGIAS SELECCIONADAS .....                                       | 51 |
| 14 PRIORIZACIÓN DE LAS ESTRATEGIAS .....                                 | 53 |
| 15 ACTIVIDADES A DESARROLLAR .....                                       | 55 |
| 16 DESARROLLO DE ESTRATEGIAS Y ACTIVIDADES .....                         | 58 |
| 16.1 ESTRATEGIA 1 .....  | 58 |

|       |  |     |
|-------|--|-----|
| 16.2  | ESTRATEGIA 2 .....   | 60  |
| 16.3  | ESTRATEGIA 3 .....   | 83  |
| 16.4  | ESTRATEGIA 4 .....   | 85  |
| 16.5  | ESTRATEGIA 5 .....   | 87  |
| 16.6  | ESTRATEGIA 6 .....   | 89  |
| 16.7  | ESTRATEGIA 7 .....   | 95  |
| 16.8  | ESTRATEGIA 8 .....   | 98  |
| 16.9  | ESTRATEGIA 9 .....   | 101 |
| 16.10 | ESTRATEGIA 10 .....  | 103 |
| 16.11 | ESTRATEGIA 11 .....  | 105 |
| 17    | ACCIONES PREVENTIVAS Y CORRECTIVAS .....                                 | 107 |
| 17.   | MATERIALES .....   | 109 |
| 18.   | CRONOGRAMAS .....  | 110 |
| 18.1  | CRONOGRAMA DE REALIZACIÓN DEL PROYECTO DE GRADO.....                     | 110 |
| 18.2  | CRONOGRAMA DESARROLLO DE ACTIVIDADES .....                               | 111 |
| 18.3  | CRONOGRAMA VISITAS VERIFICACIÓN TÉCNICO-NORMATIVA.....                   | 114 |
| 18.4  | CRONOGRAMA DE CAPACITACIÓN TÉCNICO-NORMATIVA Y GESTIÓN<br>AMBIENTAL..... | 116 |
| 19    | PRESUPUESTO REALIZACIÓN DEL TRABAJO DE GRADO .....                       | 118 |
| 20    | IMPACTO ESPERADO .....   | 119 |
| 21    | INDICADORES DE IMPLEMENTACIÓN .....                                      | 120 |
| 22    | INDICADORES PLANTEADOS .....   | 121 |
| 23    | RESULTADOS .....   | 122 |
| 24    | ANÁLISIS DE RESULTADOS .....   | 126 |
| 25    | CONCLUSIONES .....   | 131 |
| 26    | RECOMENDACIONES .....  | 132 |
| 26.   | GLOSARIO .....   | 133 |
| 27.   | BIBLIOGRAFÍA .....   | 134 |

## **LISTA DE TABLAS**

|          |                                    |    |
|----------|------------------------------------|----|
| Tabla 1. | MATRIZ DOFA .....                  | 45 |
| Tabla 2. | Generación de estrategias FO ..... | 46 |
| Tabla 3. | Generación de estrategias FA ..... | 47 |
| Tabla 4. | Generación de estrategias DO ..... | 48 |
| Tabla 5. | Generación de estrategias DA ..... | 49 |

|  |     |
|--|-----|
| Tabla 6. Estrategias propuestas .....  | 50  |
| Tabla 7. Estrategias seleccionadas .....   | 52  |
| Tabla 8. Priorización de estrategias .....   | 54  |
| Tabla 9. Actividades a desarrollar .....   | 57  |
| Tabla 10. Ponderación y evaluación de estándares .....                                     | 63  |
| Tabla 11. Método de calificación .....   | 64  |
| Tabla 12. Áreas - Estándares evaluados .....   | 65  |
| Tabla 13. Cumplimiento general - Prueba piloto .....                                       | 65  |
| Tabla 14. Cumplimiento por áreas - Prueba piloto .....                                     | 66  |
| Tabla 15. Áreas - Estándares evaluados .....   | 71  |
| Tabla 16. Cumplimiento general - Puntos de Dispensación .....                              | 71  |
| Tabla 17. Cumplimiento por áreas - Puntos de Dispensación .....                            | 72  |
| Tabla 18. Cumplimiento general - Droguerías Comerciales .....                              | 73  |
| Tabla 19. Cumplimiento por áreas - Droguerías Comerciales .....                            | 74  |
| Tabla 20. Cumplimiento general - Droguerías Mixtas .....                                   | 75  |
| Tabla 21. Cumplimiento por áreas - Droguerías Mixtas .....                                 | 76  |
| Tabla 22. Cumplimiento por áreas - Droguerías y Puntos de Dispensación .....               | 77  |
| Tabla 23. Conceptos de cumplimiento general - Droguerías y Puntos de<br>Dispensación ..... | 78  |
| Tabla 24. Resultados evaluaciones Técnico-Normativa y Gestión Ambiental .....              | 91  |
| Tabla 25. Colaboradores capacitados por establecimiento farmacéutico .....                 | 93  |
| Tabla 26. Cronograma de realización del Proyecto de Grado .....                            | 110 |
| Tabla 27. Cronograma desarrollo de actividades.....  | 113 |
| Tabla 28. Cronograma de visitas de verificación Técnico-normativa .....                    | 115 |
| Tabla 29. Cronograma de Capacitación técnico-normativa y Gestión Ambiental                 | 117 |
| Tabla 30. Presupuesto .....  | 118 |
| Tabla 31. Indicadores de implementación .....  | 120 |
| Tabla 32. Indicadores planteados .....   | 121 |
| Tabla 33. Resultados de Actividades .....  | 124 |
| Tabla 34. Resultados de las Estrategias .....  | 125 |

## LISTA DE ILUSTRACIONES

|  |    |
|--|----|
| Ilustración 1. Mapa conceptual - ISO 9001:2008 .....                             | 21 |
| Ilustración 2. Mapa conceptual - Ley 100 de 1993 .....                           | 23 |
| Ilustración 3. Mapa conceptual - Decreto 2200 de 2005 .....                      | 25 |
| Ilustración 4. Mapa conceptual - Resolución 1403 de 2007 .....                   | 29 |
| Ilustración 5. Mapa conceptual - Resolución 1478 de 2006 .....                   | 30 |
| Ilustración 6. Mapa conceptual - Entorno de la organización .....                | 34 |
| Ilustración 7. Mapa de servicios CAFAM .....                                     | 35 |
| Ilustración 8. Cumplimiento por áreas - Prueba piloto .....                      | 66 |
| Ilustración 9. Cumplimiento por áreas - Puntos de Dispensación .....             | 72 |
| Ilustración 10. Cumplimiento por áreas - Droguerías Comerciales .....            | 74 |
| Ilustración 11. Cumplimiento por áreas - Droguerías Mixtas .....                 | 76 |
| Ilustración 12. Cumplimiento por áreas - Droguerías y Puntos de Dispensación ..  | 77 |
| Ilustración 13. Cumplimiento general - Droguerías y Puntos de Dispensación ..... | 78 |

## LISTA DE ANEXOS

**ANEXO A.** Listado de verificación estándares normativos para droguerías y puntos de dispensación. – Prueba piloto.

**ANEXO B.** Listado de verificación estándares normativos para droguerías y puntos de dispensación. – Final.

**ANEXO C.** Plan de Mejora y Seguimiento

**ANEXO D.** Aspectos Observables Estándares y Protocolos

**ANEXO E.** Aspectos Comprobables Estándares y Protocolos

**ANEXO F.** Evaluación Técnico-Normativa y Gestión Ambiental

## 1. INTRODUCCIÓN

En el presente trabajo de grado se desarrolló un plan de mejoramiento para el sistema de gestión de calidad de los servicios farmacéuticos de baja complejidad en la caja de compensación familiar CAFAM, basado en la norma internacional ISO 9001:2008 y la legislación farmacéutica vigente. Está enfocado hacia el mejoramiento de los procesos, la satisfacción de las necesidades de los usuarios, los requerimientos de los entes de control, capacitación de los colaboradores de los establecimientos, mejora de las instalaciones locativas, divulgación de los planes de Gestión Ambiental y socialización de los planes de Seguridad Industrial.

El trabajo se llevó a cabo a través de una planeación estratégica, partiendo de un diagnóstico realizado por medio de una Matriz DOFA, la cual proporciono estrategias e información necesaria para su desarrollo. Como resultado de las estrategias desarrolladas se obtuvieron actividades ejecutadas, en ejecución y planteadas. Las primeras evidencian el progreso de los procesos, las siguientes los avances positivos en temas que requieren más tiempo para su implementación y otras que se recomiendan incorporar. La característica principal en este tipo de planes de mejora es dar respuesta a las inquietudes de los usuarios que hacen uso de los servicios farmacéuticos, previniendo riesgos inherentes al uso inadecuado de medicamentos y dispositivos médicos, suministro de medicamentos y la adecuada atención farmacéutica en los Establecimientos.

La importancia de desarrollar este proyecto radica en que brinda alternativas viables a las necesidades de la Gerencia Nacional de Medicamentos, contribuyendo al mejoramiento en la administración de recursos y disminución de costos por fallas en la planificación, garantizando de esta forma un servicio rentable de calidad y seguridad. A partir de este proyecto se pudieron aplicar los conocimientos adquiridos a lo largo de la carrera en materia de normatividad técnica, procesos del Servicio Farmacéutico, metodología y planeación estratégica.

## 2. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

En Colombia a partir de la Ley 100 de 1993 se crea el Sistema General de Seguridad Social en Salud, el cual se fundamenta en los principios de equidad, obligatoriedad, protección integral, libre escogencia, autonomía de las instituciones, descentralización administrativa, participación social, concertación y calidad.

A partir de esta Ley se implementa el sistema de gestión de calidad para los servicios de salud y el Gobierno Nacional lo consolida posteriormente en el Decreto 2200 de 2005 que reglamentó el servicio farmacéutico.

La Caja de Compensación Familiar, en adelante CAFAM, tiene como misión promover y propiciar estilos de vida saludables, prevenir riesgos inherentes al uso inadecuado de medicamentos y dispositivos médicos, suministrar los medicamentos y brindar una adecuada atención farmacéutica en los Establecimientos Farmacéuticos.

Mediante las resoluciones 1403 de 2007 y 1478 de 2006 se han habilitado los servicios que presta CAFAM, garantizando de esta forma la trazabilidad de todas las operaciones.

En CAFAM actualmente el servicio farmacéutico que viene funcionando desde hace más de 40 años, cuenta con un Sistema de Gestión de Calidad que puede mejorarse con el fin de adecuarse a las exigencias actuales de los entes de control. Existe un grupo de dos farmacéuticos de los cuales surgió la idea de dar respuesta a la problemática que se ha venido presentando con relación a las falencias que presentan los Establecimientos Farmacéuticos en la prestación de sus servicios y las no conformidades detectadas en las visitas rutinarias de la Secretaría Distrital de Salud, Secretaría Distrital de Ambiente, Ministerio de Ambiente y Desarrollo Sostenible en temas de infraestructura no acorde con lo establecido en la normatividad, dotación insuficiente de materiales y equipos requeridos en la operación, desconocimiento de la normatividad y procesos del servicio por parte del recurso humano, deficiencia en la implementación de los manuales de gestión del servicio farmacéutico, gestión ambiental y seguridad industrial, generando

conceptos desfavorables, condicionados y aplazados lo que ocasiona reprocesos en la operación, gastos no presupuestados e inconvenientes en la prestación del servicio farmacéutico de cara al cliente.

### **3. JUSTIFICACIÓN**

El desarrollo del plan de mejora del Sistema de Gestión de Calidad pretende lograr que CAFAM pueda identificar y satisfacer las necesidades de sus clientes y usuarios, el fortalecimiento de las competencias de los trabajadores enfocadas a la correcta aplicación de los lineamientos que el Departamento Técnico establece en sus instructivos, las buenas prácticas de dispensación, la adecuada prestación del servicio farmacéutico y atención al cliente, mejora en instalaciones, comunicaciones internas (intranet, teleconferencia), continua capacitación del recurso humano y mejora de los procesos de recepción, almacenamiento, distribución y dispensación.

Para alcanzar los objetivos propuestos se debe cumplir con los estándares que se encuentran contemplados en la Norma ISO 9001:2008 a partir de la mejora del sistema de gestión de calidad y en la normatividad vigente del servicio farmacéutico, a nivel de los establecimientos ubicados en la ciudad de Bogotá, permitiendo incrementar la participación en el mercado y el posicionamiento de la cadena.

Mejorando el sistema de gestión de calidad de los servicios farmacéuticos, CAFAM logrará satisfacer las necesidades de los clientes, mitigar las presiones de la competencia y garantizar el cumplimiento de los requerimientos técnicos exigidos por los entes de control.

## **4. OBJETIVOS**

### **4.1. OBJETIVO GENERAL**

Diagnosticar y desarrollar un Plan de Mejoramiento para el Sistema de Gestión de Calidad de los Servicios Farmacéuticos de baja complejidad de la Caja de Compensación Familiar CAFAM en la ciudad de Bogotá, basado en la normatividad vigente aplicada al servicio.

### **4.2. OBJETIVOS ESPECIFICOS**

- Diagnosticar el cumplimiento en gestión de calidad mediante verificaciones técnico-normativas en establecimientos farmacéuticos CAFAM en la ciudad de Bogotá.
- Identificar los procesos necesarios para garantizar el total cumplimiento del sistema de gestión de calidad mediante la revisión y actualización del Manual de Gestión del Servicio Farmacéutico en CAFAM y otros procesos inherentes al servicio farmacéutico de baja complejidad.
- Estructurar un programa de capacitación de forma continua con los colaboradores de los establecimientos que permita un mejor cumplimiento de los procesos del servicio farmacéutico prestando una adecuada atención al cliente.

## 5. MARCO REFERENCIAL

### 5.1. Norma ISO <sup>[1]</sup>

La organización Internacional de Normalización, ISO, nace luego de la de la Segunda Guerra Mundial, pues fue creada en 1946. Es el organismo encargado de promover el desarrollo de normas internacionales de fabricación, comercio y comunicación para todas las ramas industriales, a excepción de la eléctrica y la electrónica. Su función principal es la de buscar la estandarización de normas de productos y seguridad para las empresas u organizaciones a nivel internacional.

#### 5.1.1. Estructura de la ISO 9001:2008 <sup>[2]</sup>

La norma ISO 9001:2008 especifica los requisitos de una empresa que quiera lograr certificarse demostrando su capacidad de satisfacer al cliente, cumplir con los reglamentos o leyes aplicables y manteniendo en marcha un sistema de gestión de la calidad que demuestre la mejora continua de la organización.

La norma describe los 8 principios de gestión de la calidad:

- Enfoque al cliente.
- Liderazgo.
- Participación del personal.
- Gestión de procesos.
- Gestión sistemática.
- Mejora continua.
- Toma de decisiones.
- Relaciones mutuamente beneficiosas con proveedores

#### 5.1.2. Sistema de Gestión De Calidad <sup>[3]</sup>

### **5.1.2.1. Requisitos generales**

La organización debe establecer, documentar, implementar y mantener un sistema de gestión de la calidad y mejorar continuamente su eficacia de acuerdo con los requisitos de esta Norma Internacional.

La organización debe:

- a) Determinar los procesos necesarios para el sistema de gestión de la calidad y su aplicación a través de la organización
- b) Determinar la secuencia e interacción de estos procesos
- c) Determinar los criterios y los métodos necesarios para asegurarse de que tanto la operación como el control de estos procesos sean eficaces
- d) Asegurarse de la disponibilidad de recursos e información necesarios para apoyar la operación y el seguimiento de estos procesos
- e) Realizar el seguimiento, la medición (cuando sea aplicable) y el análisis de estos procesos
- f) Implementar las acciones necesarias para alcanzar los resultados planificados y la mejora continua de estos procesos.

La organización debe gestionar estos procesos de acuerdo con los requisitos de esta Norma Internacional.

### **5.1.2.2. Capacitación <sup>[3]</sup>**

La capacitación debe contemplar varios aspectos como la credibilidad, la capacidad de respuesta, la fiabilidad, la comunicación, la seguridad, instalaciones, equipos y mobiliario, formas farmacéuticas, recepción técnica y normatividad vigente.

### **5.1.2.3. Auditorías Internas <sup>[3]</sup>**

Se deben definir los criterios de auditoría, el alcance de la misma, su frecuencia y la metodología.

Se debe establecer un procedimiento documentado para definir las responsabilidades y los requisitos para planificar y realizar las auditorías, establecer los registros e informar de los resultados

#### **5.1.2.4. Control de los equipos de seguimiento y de medición <sup>[3]</sup>**

La organización debe determinar el seguimiento y la medición a realizar y los equipos de seguimiento y medición necesarios para proporcionar la evidencia de la conformidad del producto con los requisitos determinados.

#### **5.1.2.5. Requisitos de la documentación <sup>[3]</sup>**

La documentación debe contener una declaración política, los objetivos de la calidad, un manual de calidad, la documentación y los registros del sistema de gestión de la calidad.

#### **5.1.2.6. Manual de la calidad <sup>[3]</sup>**

El manual debe poseer la descripción de los requisitos, los procedimientos y la descripción de la interacción entre los procesos.

#### **5.1.2.7. Control de los documentos <sup>[3]</sup>**

Debe existir un control de los documentos solicitados por el sistema de gestión de la calidad con el fin de:

- a)** Aprobar los documentos en cuanto a su adecuación antes de su emisión.
- b)** Revisar y actualizar los documentos cuando sea necesario y aprobarlos nuevamente.
- c)** Asegurarse de que se identifican los cambios y el estado de la versión vigente de los documentos.
- d)** Asegurarse de que las versiones pertinentes de los documentos aplicables se encuentran disponibles en los puntos de uso.
- e)** Asegurarse de que los documentos permanecen legibles y fácilmente identificables.

- f) Asegurarse que los documentos de origen externo, que la organización determina que son necesarios para la planificación y la operación del sistema de gestión de la calidad se identifican y que se controla su distribución.
- g) Prevenir el uso no intencionado de documentos obsoletos, y aplicarles una identificación adecuada en el caso de que se mantengan por cualquier razón.

### **5.1.3. MEJORA <sup>[3]</sup>**

#### **5.1.3.1. Mejora continua**

El sistema de gestión de la calidad provee mecanismos para supervisar y mejorar el rendimiento de los procesos en una determinada área. Por lo tanto se deben establecer objetivos y encontrar oportunidades de mejora, en base a los resultados arrojados por las auditorías internas.

#### **5.1.3.2. Acción correctiva**

La organización debe tomar acciones para eliminar las causas de las no conformidades con objeto de prevenir que vuelvan a ocurrir.

#### **5.1.3.3. Acción preventiva**

La organización debe determinar acciones para eliminar las causas de no conformidades potenciales para prevenir su ocurrencia.

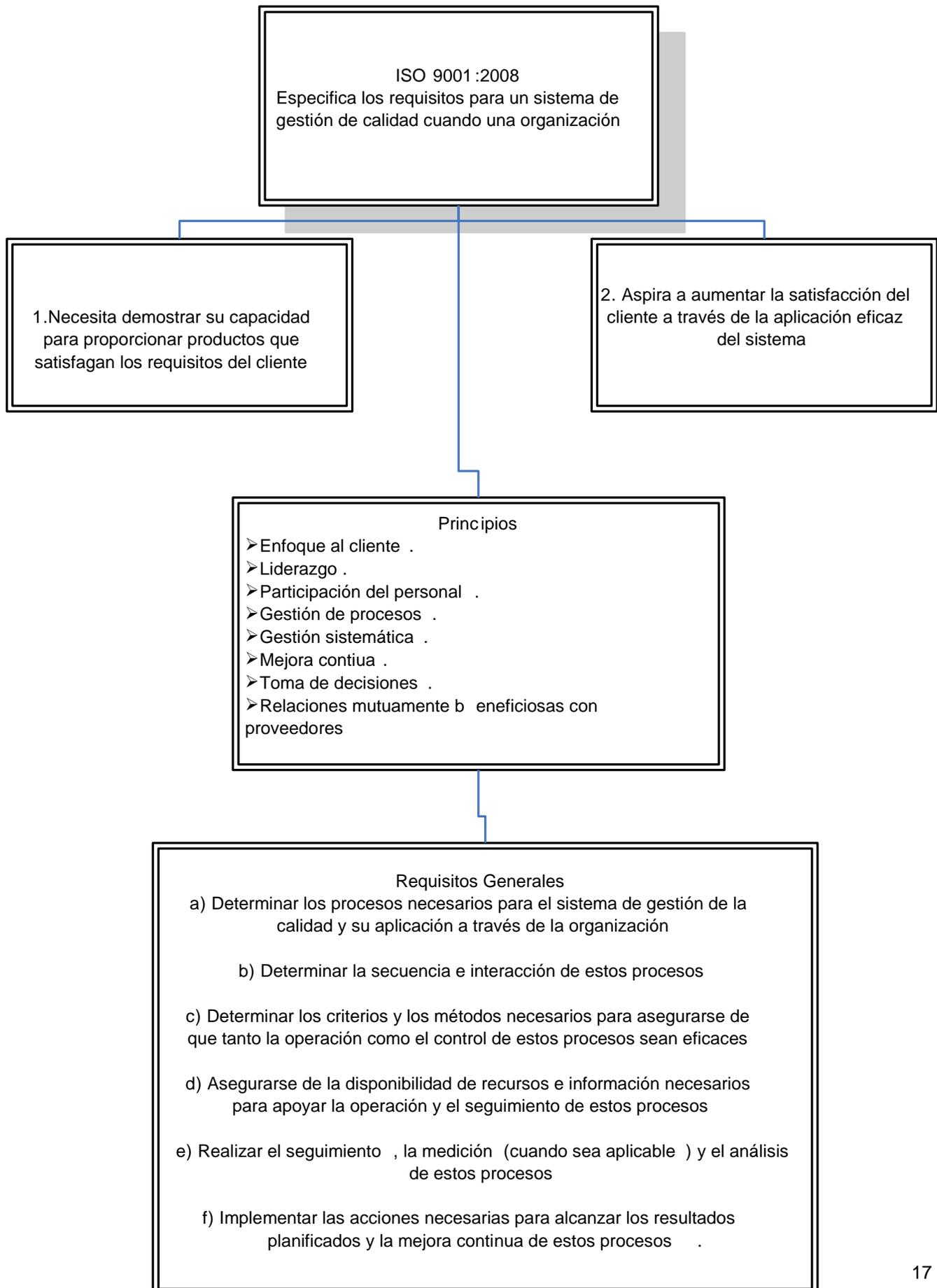


Ilustración 1. Mapa conceptual - ISO 9001:2008

## **5.2**

### **. NORMATIVIDAD**

#### **5.2.1. SISTEMA DE SEGURIDAD SOCIAL**

##### **5.2.1.1. LEY 100 DE 1993 <sup>[4]</sup>**

Por la cual se crea el sistema de seguridad social integral y se dictan otras disposiciones.

La Seguridad Social Integral es el conjunto de instituciones, normas y procedimientos, de que disponen la persona y la comunidad para gozar de una calidad de vida, mediante el cumplimiento progresivo de los planes y programas que el Estado y la sociedad desarrollen para proporcionar la cobertura integral de las contingencias, especialmente las que menoscaban la salud y la capacidad económica, de los habitantes del territorio nacional, con el fin de lograr el bienestar individual y la integración de la comunidad.

La Ley 100 logra cambiar y orientar la prestación de los servicios de salud e integra la salud pública, el sistema de seguridad social y los servicios privados. Mediante una competencia regulada que promueve la eficacia y la calidad, en la provisión de los servicios de salud.

Así mismo, crea el Régimen Subsidiado de Salud a través del cual se garantiza la atención en salud a millones de colombianos y se logra una cobertura familiar dentro del sistema.

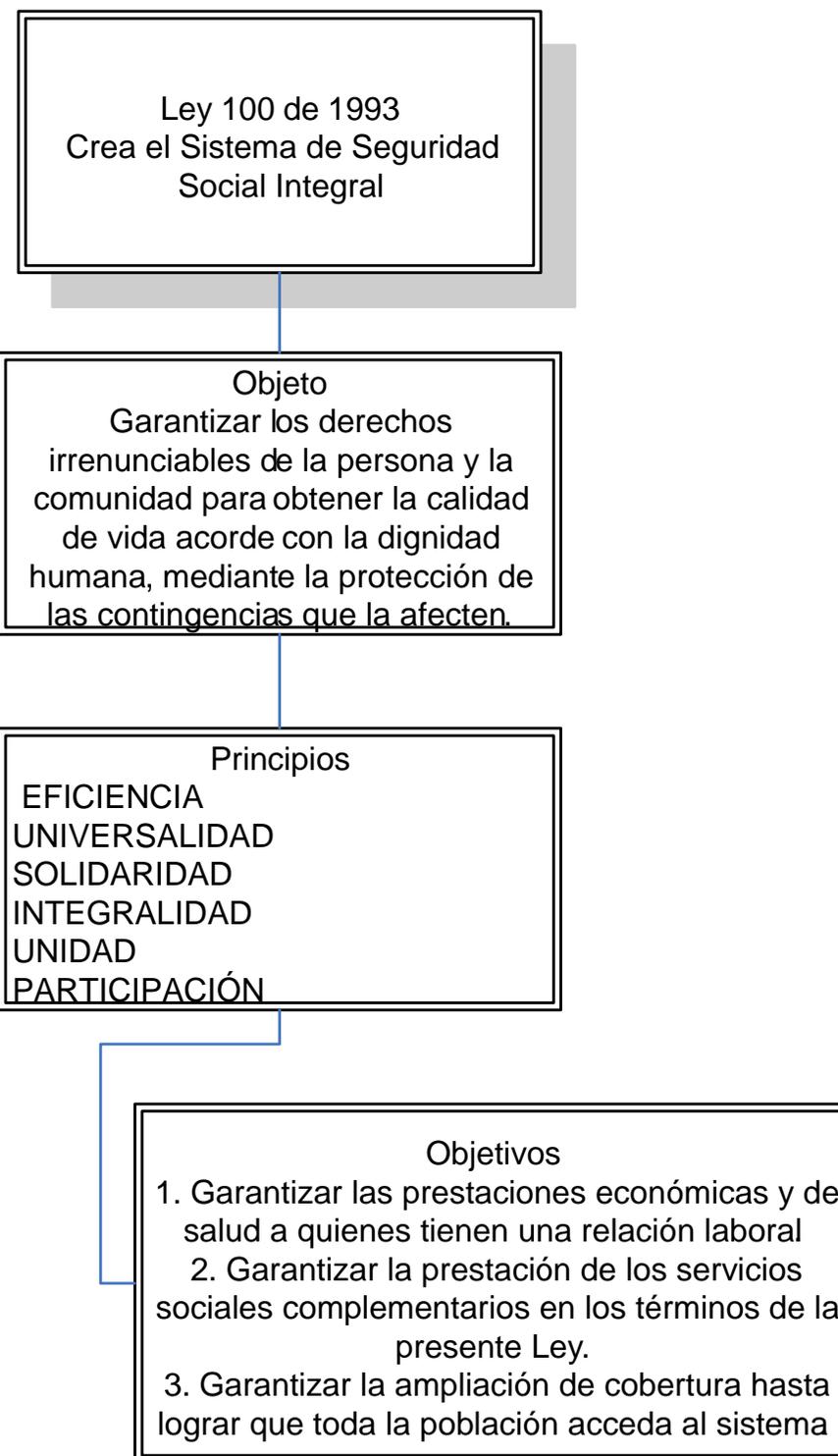


Ilustración 2. Mapa conceptual - Ley 100 de 1993

## 5.2

### **.2. SERVICIO FARMACÉUTICO**

#### **5.2.2.1. DECRETO NUMERO 2200 DE 2005 <sup>[5]</sup>**

Por el cual se reglamenta el servicio farmacéutico y se dictan otras disposiciones. Dentro del servicio farmacéutico se destacan las actividades relacionadas con los medicamentos dentro de las que se incluyen la selección, la adquisición, recepción, el almacenamiento, la distribución, comercialización, dispensación, control y aseguramiento de la calidad.

##### **5.2.2.1.1. Principios generales <sup>[5]</sup>**

- Promover y propiciar estilos de vida saludables
- Prevenir factores de riesgo derivados del uso inadecuado de medicamentos y dispositivos médicos y promover su uso adecuado.
- Suministrar los medicamentos y dispositivos médicos e informar a los pacientes sobre su uso adecuado.
- Ofrecer atención farmacéutica a los pacientes y realizar con el equipo de salud, todas las intervenciones relacionadas con los medicamentos y dispositivos médicos necesarias para el cumplimiento de su finalidad.

##### **5.2.2.1.2. Grados de complejidad <sup>[5]</sup>**

El servicio farmacéutico será de baja, mediana y alta complejidad, de acuerdo con las actividades y/o procesos que se desarrollen y el impacto epidemiológico de la atención.

##### **5.2.2.1.3. Establecimientos farmacéuticos <sup>[5]</sup>**

Se consideran establecimientos farmacéuticos mayoristas: los Laboratorios Farmacéuticos, las Agencias de Especialidades Farmacéuticas y Depósitos de

Drogas, y establecimientos farmacéuticos minoristas: las Farmacias-Droguerías y las Droguerías.

## 5.2

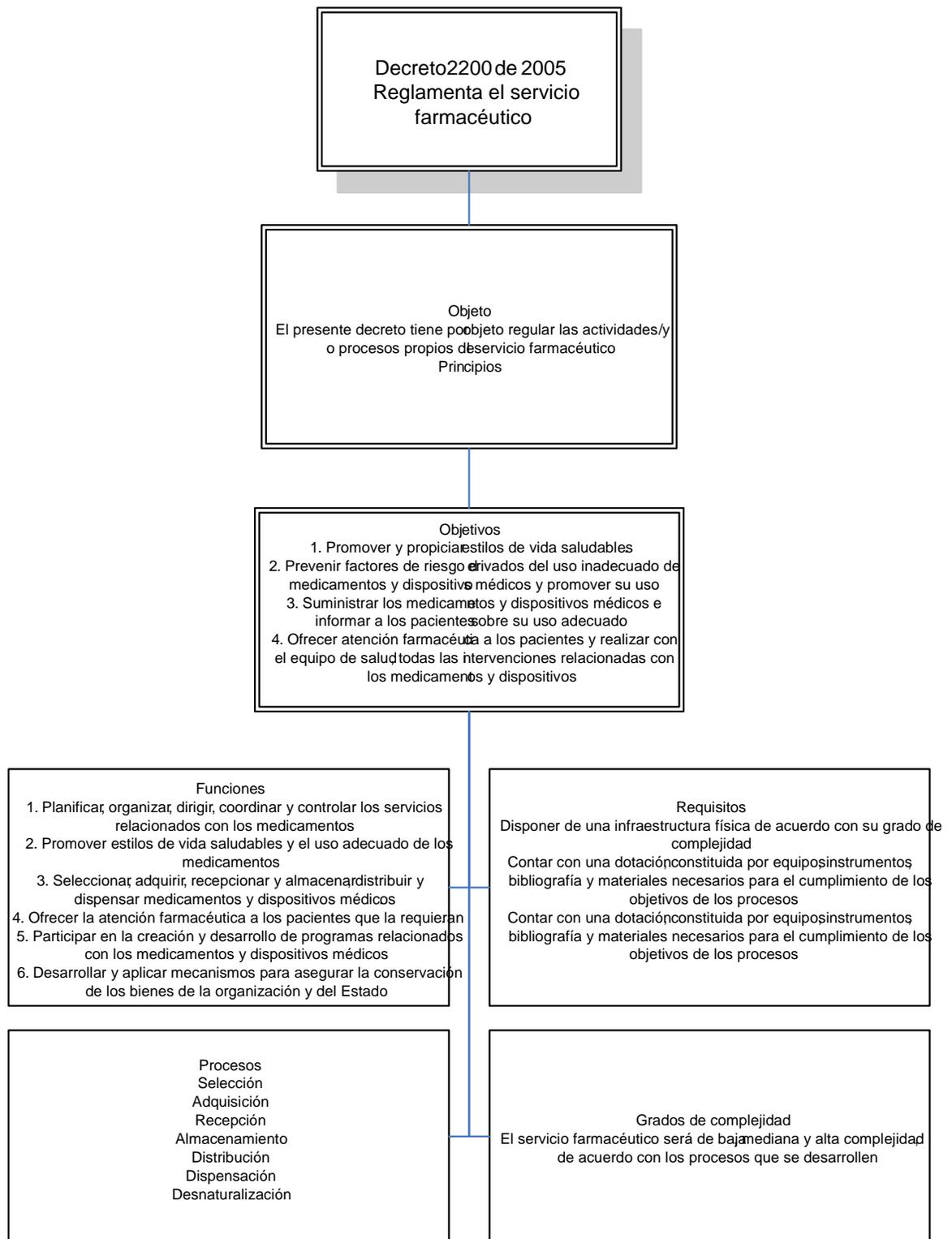


Ilustración 3. Mapa conceptual - Decreto 2200 de 2005

### **5.2.2.2. RESOLUCIÓN 1403 DE 2007 <sup>[6]</sup>**

Por la cual se determina el Modelo de Gestión del Servicio Farmacéutico, se adopta el Manual de Condiciones Esenciales y Procedimientos y se dictan otras disposiciones.

#### **5.2.2.2.1. Servicio Farmacéutico <sup>[6]</sup>**

Es el servicio de atención en salud responsable de las actividades, procedimientos e intervenciones de carácter técnico, científico y administrativo, relacionados con los medicamentos y los dispositivos médicos utilizados en la promoción de la salud y la prevención, diagnóstico, tratamiento y rehabilitación de la enfermedad, con el fin de contribuir en forma armónica e integral al mejoramiento de la calidad de vida individual y colectiva.

#### **5.2.2.2.2. Modelo de Gestión del Servicio Farmacéutico <sup>[6]</sup>**

Es el conjunto de condiciones esenciales, técnicas de planeación y gestión del servicio, procedimientos para cada uno de los procesos del servicio farmacéutico y la elaboración de guías para actividades críticas.

#### **5.2.2.2.3. Infraestructura Física <sup>[6]</sup>**

##### **Condiciones locativas**

**a) Pisos.** Los pisos deben ser de material impermeable, resistente y contar con sistema de drenaje que permita su fácil limpieza y sanitización.

## 5.2

- b) Paredes.** Las paredes y muros deben ser impermeables, sólidos, de fácil limpieza y resistentes a factores ambientales como humedad y temperatura.
- c) Techos.** Los techos y cielo rasos deben ser resistentes, uniformes y de fácil limpieza y sanitización.
- d) Áreas de almacenamiento.** Las áreas para el almacenamiento de medicamentos y dispositivos médicos deben ser independientes, diferenciadas y señalizadas, con condiciones ambientales, temperatura y humedad relativa controladas.
- e) Iluminación.** Debe poseer un sistema de iluminación natural y/o artificial que permita la conservación adecuada e identificación de los medicamentos y dispositivos médicos y un buen manejo de la documentación.
- f) Instalaciones eléctricas.** Plafones en buen estado, tomas, interruptores y cableado protegido.
- g) Ventilación.** Debe tener un sistema de ventilación natural y/o artificial que garantice la conservación adecuada de los medicamentos y dispositivos médicos.
- h) Condiciones de temperatura y humedad.** Los sitios donde se almacenen medicamentos deben contar con mecanismos que garanticen las condiciones de temperatura y humedad relativa recomendadas por el fabricante y los registros permanentes de estas variables, utilizando para ello termómetros, higrómetros u otros instrumentos que cumplan con dichas funciones.
- i) Criterios de almacenamiento.** Los dispositivos médicos y los medicamentos se almacenarán de acuerdo con la clasificación farmacológica (medicamentos) en orden alfabético o cualquier otro método de clasificación, siempre y cuando se garantice el orden, se minimicen los eventos de confusión, pérdida y vencimiento durante su almacenamiento.

### 5.2.2.3. RESOLUCIÓN 1478 DE 2006 <sup>[7]</sup>

Por la cual se expiden normas para el control, seguimiento y vigilancia de la importación, exportación, procesamiento, síntesis, fabricación, distribución, dispensación, compra, venta, destrucción y uso de sustancias sometidas a fiscalización, medicamentos o cualquier otro producto que las contengan y sobre aquellas que son Monopolio del Estado.

**Materia prima de control especial.** Es toda sustancia que produce efectos mediatos e inmediatos de dependencia psíquica o física en el ser humano; aquella que por su posibilidad de abuso, pueda tener algún grado de peligrosidad en su uso, o aquella que haya sido catalogada como tal, en los convenios internacionales, por el Ministerio de la Protección Social, o INVIMA.

**Monopolio del estado.** Derecho poseído de exclusividad por el Estado.

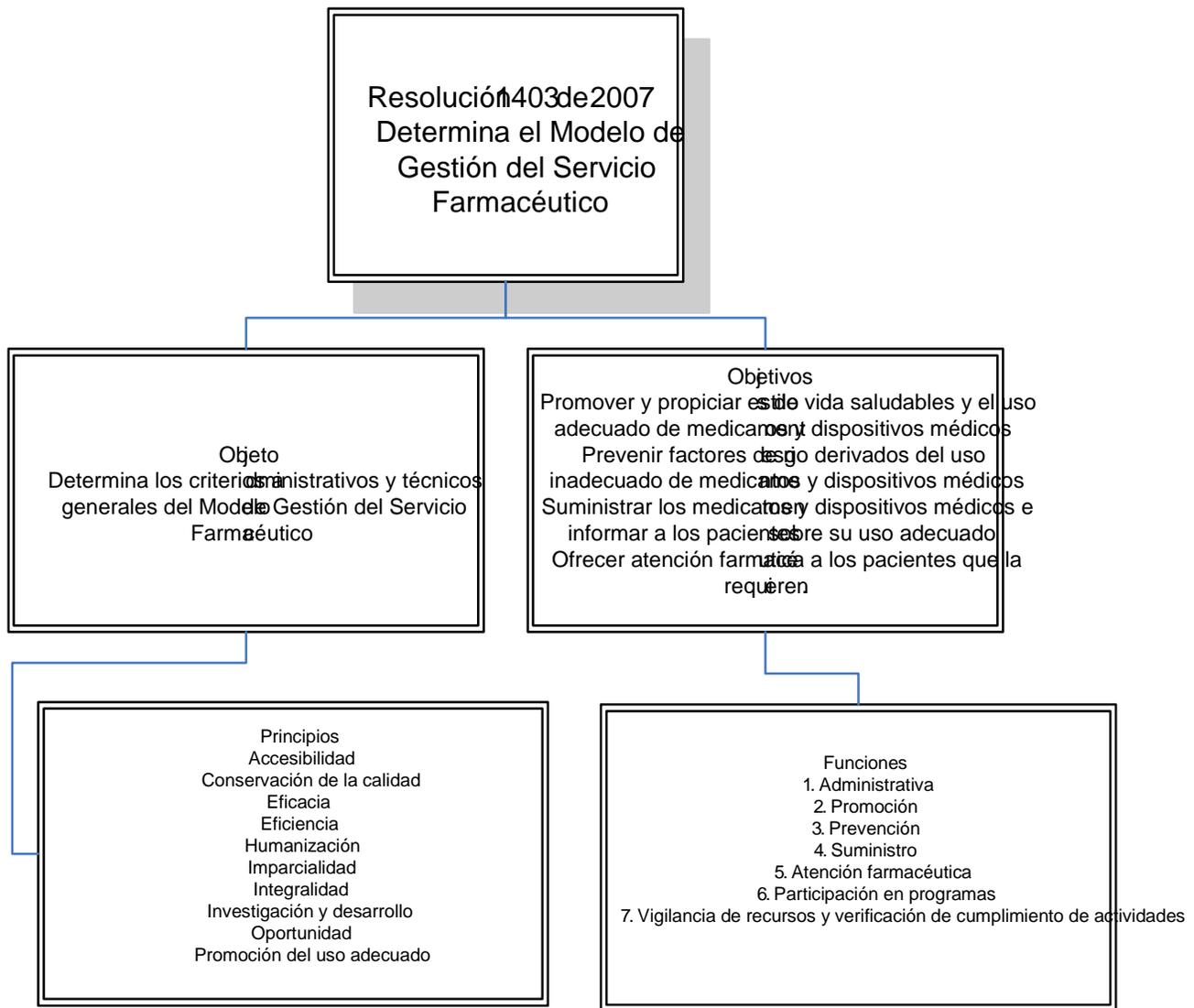


Ilustración 4. Mapa conceptual - Resolución 1403 de 2007

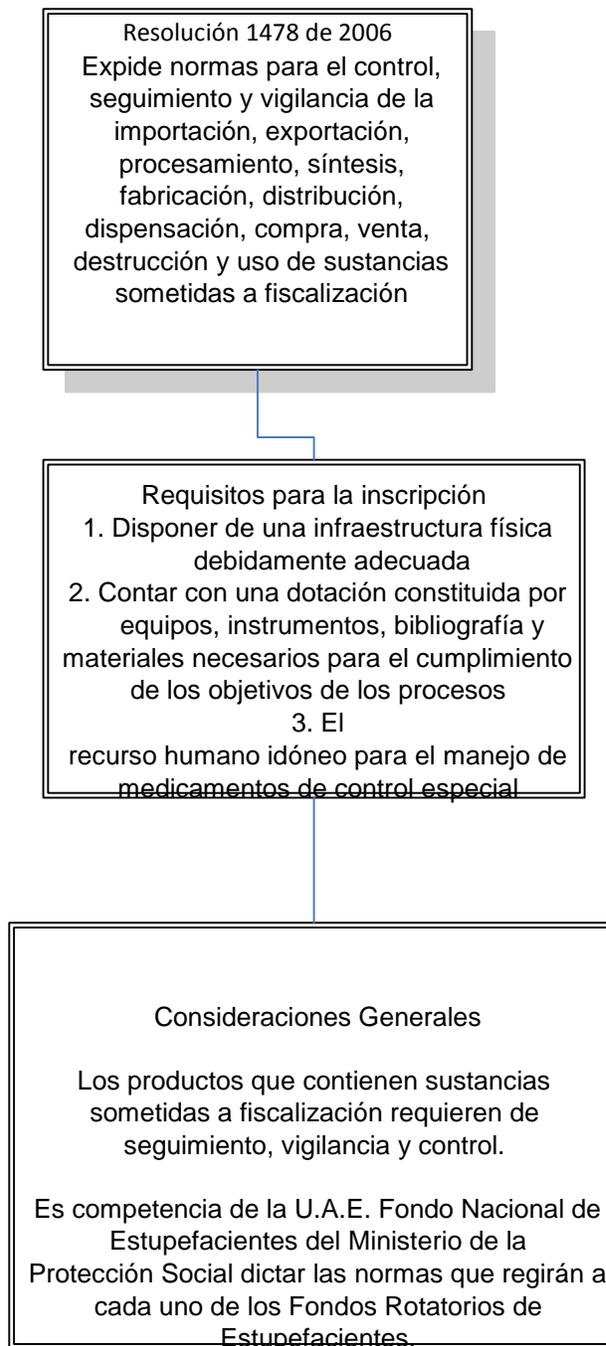


Ilustración 5. Mapa conceptual - Resolución 1478 de 2006

### **5.3. Plan de Gestión Integral de Residuos Hospitalarios y Similares <sup>[8]</sup>**

Es el documento diseñado por los generadores, los prestadores del servicio de desactivación y especial de aseo, el cual contiene de una manera organizada y coherente las actividades necesarias que garanticen la Gestión Integral de los Residuos Hospitalarios y Similares PGIRHS.

### **5.4. Plan de SEGURIDAD INDUSTRIAL <sup>[9]</sup>**

El Plan de Seguridad Industrial, busca cumplir las normas nacionales vigentes, asegurar las condiciones necesarias de infraestructura que permitan a los trabajadores tener acceso a los servicios de higiene primordiales y médicos esenciales.

Además, pretende mejorar las condiciones de trabajo de sus empleados, haciendo su labor más segura y eficiente, reduciendo los accidentes, dotando de equipos de protección personal indispensables y capacitando en procedimientos y hábitos de seguridad.

## **5.5. CAJA DE COMPENSACIÓN FAMILIAR – CAFAM <sup>[10]</sup>**

Es una Corporación autónoma de derecho privado, sin ánimo de lucro, con patrimonio y personería jurídica propios, cuyo objeto es la promoción de la solidaridad social entre patronos y trabajadores, atendiendo a la defensa de la familia como estructura y núcleo social, desde el punto de vista del cumplimiento de los deberes de sus miembros, de su preparación para la vida y de protección económica, por medio del otorgamiento del subsidio en dinero o en especie, o la ejecución de obras y la prestación de servicios sociales, para lo cual, organiza, invierte y ejecuta los actos necesarios para el desarrollo del mismo.

### **5.5.1. INFORMACIÓN CORPORATIVA <sup>[11]</sup>**

La Caja de Compensación Familiar Cafam, constituida en el año 1957, es una de las más antiguas del país. Creada inicialmente para el recaudo y el pago del subsidio monetario, pronto se habría de convertir en una de las empresas de servicios de Seguridad Social más importantes del país.

En el año 2010, Cafam y el Grupo Éxito consolidaron una alianza estratégica que permitió celebrar un contrato de colaboración para que Cafam opere con su marca, la cadena de droguerías del Grupo Éxito y éste a su vez haga lo propio con la cadena de supermercados Cafam.

El Sistema de Gestión de la Calidad que se implementó en Cafam fue certificado por la firma BVQI en diciembre del año 2005 y recertificado en el año 2011, el cual, además de elevar los índices de productividad de la Organización, fortalece la misión social de promover el mejoramiento de la calidad de vida de los colombianos.

### **5.5.2. SISTEMA CORPORATIVO DE GESTIÓN DE CALIDAD <sup>[11]</sup>**

En el marco del Sistema Corporativo de Gestión de Calidad, la Cadena de Valor de la Gerencia Nacional de Medicamentos busca satisfacer las necesidades de sus Clientes Institucionales (EPS – ARP – IPS – EPSS – Entidades de Medicina Prepagada – Empresas públicas y privadas, y en general, los afiliados y beneficiarios del SGSSS y Convenios), y de sus Clientes Comerciales (particulares o personas naturales). Para operar los canales institucional y comercial, la Gerencia Nacional de Medicamentos retoma los siguientes factores claves de éxito: Sistema logístico eficiente, Gestión comercial y de convenios efectiva, Gestión financiera eficaz, Plataforma tecnológica integral, todo en el marco de un cumplimiento normativo y código de buen gobierno.

#### **5.5.2.1. ALCANCE SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD DE CAFAM <sup>[11]</sup>**

El Sistema de Gestión de la Calidad de Cafam aplica para todos los procesos de los servicios de recreación y deportes, educación, vivienda, *droguerías*, alimentación, subsidios económicos y en especie, crédito y seguros y para algunos procesos del servicio de salud y del apoyo Corporativo; ubicados en la ciudad de Bogotá, su periferia y a nivel nacional.

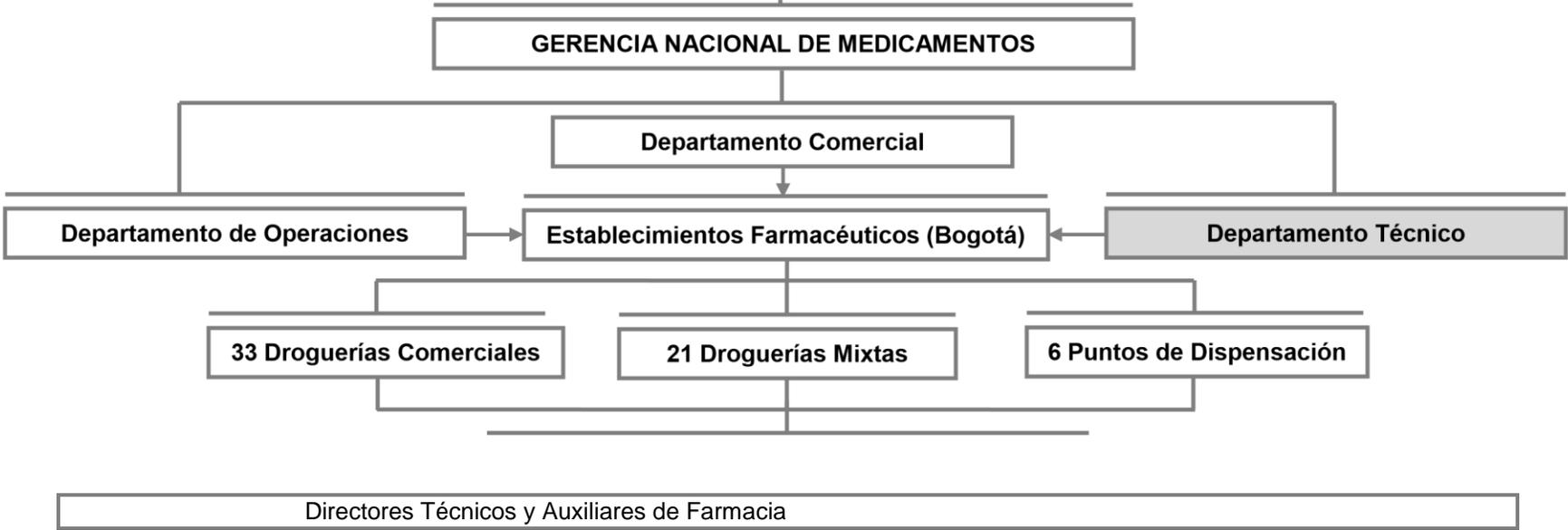
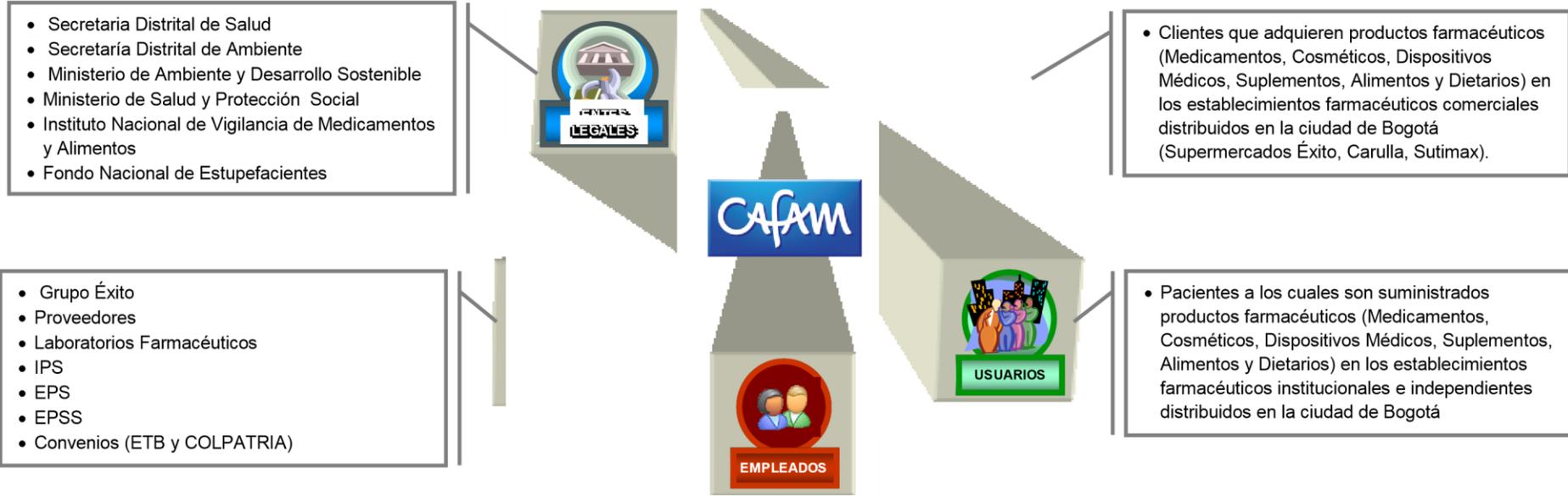
##### **5.5.2.1.1. Política de la Calidad <sup>[11]</sup>**

Refleja el compromiso con la satisfacción de los clientes, el fortalecimiento de las competencias de los trabajadores y la mejora de los procesos y se define como: Cafam es un aliado solidario que contribuye a mejorar la calidad de vida de los colombianos, a través de una amplia oferta de servicios, integrales y dinámicos, que responden a sus necesidades y expectativas, para lo cual establece relaciones de mutuo beneficio con los grupos de interés y trabaja con colaboradores comprometidos e idóneos y procesos eficientes.

## **5.5.2.2. GESTIÓN DE LA CALIDAD EN CAFAM**

### **5.5.2.2.1. Mapa contextual: <sup>[11]</sup>**

El siguiente es el entorno en el cual se mueve la Organización.



**Ilustración 6. Mapa conceptual - Entorno de la organización**

#### 5.5.2.2.2. Mapa de servicios: [11]

La Corporación cuenta con unidades estratégicas de servicio en cabeza de la **Gerencia Nacional de Medicamentos**, Subdirección Mercadeo, Subdirección Educación, Subdirección Recreación y Deportes, Cultura, Subdirección Salud, algunos servicios de la Subdirección Comercial y Vivienda.



Ilustración 7. Mapa de servicios CAFAM

#### 5.5.2.2.3. Comunicación interna [11]

Con el fin de fortalecer la comunicación formal en doble vía, en Cafam se desarrollan reuniones periódicas a nivel miembros de Comité Corporativo de Dirección y Grupos Primarios de Subdirección, Departamento y Sección, los cuales actúan mediante la aplicación de herramientas para el desarrollo de reuniones eficientes.

#### 5.5.2.2.4. Gestión documental [11]

Para acceder a la documentación oficial y actualizada que facilite la eficaz planificación, operación y control de la información estratégica y operativa, en la

Intranet de Cafam se encuentra establecido el Portal de Gestión de la Calidad. Este repositorio contiene, además de los mapas de procesos, procesos, subprocesos, caracterización de procesos y procedimientos, los direccionamientos estratégicos, procedimientos obligatorios, reglamentación interna, guías ocupacionales, organigramas, estudios de investigación, tablas de retención documental, ayudas del Sistema Gestión de la Calidad y la documentación particular de las dependencias, ubicada en áreas privadas.

Los documentos son controlados a través de su revisión, aprobación, identificación, actualización, preservación y distribución, tal como se establece en el procedimiento *CONTROL DE DOCUMENTOS*.

#### **5.5.2.2.5. Gestión de mejoramiento <sup>[11]</sup>**

En Cafam, el mejoramiento continuo es entendido como el aumento progresivo de la capacidad de la Organización para cumplir con los requisitos propios y legales de sus productos y servicios, en función de las necesidades y expectativas de sus clientes; todo esto, a través del conocimiento y aplicación de herramientas enfocadas hacia la solución de problemas.

Para Cafam los propósitos y beneficios del mejoramiento son:

- Solucionar problemas de la Organización, a través del análisis con hechos y datos.
- Fomentar la cooperación entre las dependencias, integrando equipos de trabajo que resuelvan problemáticas comunes.
- Dar participación a los funcionarios de todos los niveles, en la solución de problemas que cotidianamente afectan su propio trabajo y en la búsqueda de nuevas alternativas para desarrollarlo.
- Controlar situaciones que pueden generar o han generado insatisfacción de las necesidades y expectativas de los clientes.

### **5.5.3. GERENCIA NACIONAL DE MEDICAMENTOS: [10]**

La Gerencia Nacional de Medicamentos es una unidad estratégica de servicios en CAFAM y se encuentra conformada por tres departamentos principales: Departamento de Operaciones, Técnico y Comercial que permiten desarrollar los procesos principales para comercializar y dispensar medicamentos, dispositivos y materiales médicos, apoyados en tecnología y talento humano capacitado y comprometido, que agregan valor a sus usuarios con confiabilidad, innovación, calidez y eficiencia.

#### **DEPARTAMENTO TÉCNICO: [10]**

Unidad encargada y comprometida en la prestación de asesoría farmacéutica contribuyendo en forma eficaz a los departamentos de apoyo para el mejoramiento continuo de la prestación del servicio farmacéutico. El objetivo del departamento es garantizar el acceso a información, orientación y control sobre los medicamentos y dispositivos médicos para los establecimientos farmacéuticos de la cadena y al usuario final.

#### **DEPARTAMENTO DE OPERACIONES: [10]**

Unidad encargada de la gestión y el soporte administrativo, logístico y de seguimiento para aperturas, traslados, remodelaciones, cierres y del funcionamiento y control administrativo y operativo de las droguerías y puntos de dispensación de la Gerencia Nacional de Medicamentos.

#### **DEPARTAMENTO COMERCIAL: [10]**

Unidad encargada de garantizar los procesos de adquisición, recepción, almacenamiento, distribución y control de productos farmacéuticos para garantizar

el adecuado abastecimiento en la cadena de droguerías y puntos de dispensación de la Gerencia Nacional de Medicamentos.

#### **5.5.3.1. RED NACIONAL DE DROGUERÍAS Y PUNTOS DE DISPENSACIÓN <sup>[10]</sup>**

La Gerencia Nacional de Medicamentos opera una red nacional de comercialización y dispensación de medicamentos, dispositivos y materiales médicos, a través de un Centro de Distribución y 168 establecimientos farmacéuticos ubicados en Armenia, Barrancabermeja, Barranquilla, Bogotá, Boyacá, Bucaramanga, Buenaventura, Cajicá, Cali, Cáqueza, Cartagena, Chía, Cota, Cúcuta, Facatativá, Fusagasugá, Girardot, Ibagué, Madrid, Manizales, Medellín, Melgar, Montería, Neiva, Pasto, Pereira, Popayán, Rosal, Santa Marta, Sincelejo, Ubaté, Valledupar, Villavicencio, Yopal y Zipaquirá.

#### **5.5.3.2. CANALES DE DISTRIBUCIÓN DE PRODUCTOS FARMACÉUTICOS: <sup>[10]</sup>**

##### **Línea 1: COMERCIALIZACIÓN**

Comercialización de medicamentos, dispositivos y materiales médicos.

**Clientes:** Personas naturales

##### **Línea 2: DISPENSACIÓN**

Oferta de soluciones de dispensación de medicamentos, dispositivos y material médico a empresas y a sus clientes.

**Clientes:** Entidades Promotoras de Salud (EPS), Aseguradoras de Riesgos Profesionales (ARP), Instituciones Prestadoras de Servicios (IPS), Empresas Promotoras de Servicios de Salud (EPSS), afiliados y beneficiarios del Sistema General de Seguridad Social en Salud (SGSSS), convenios, entidades de medicina prepagada, empresas públicas y privadas.

### 5.5.3.3. TIPOS DE ESTABLECIMIENTOS FARMACÉUTICOS: <sup>[10]</sup>

- **PUNTOS DE DISPENSACIÓN:**

Establecimientos farmacéuticos minoristas enfocados exclusivamente en **Línea 2: DISPENSACIÓN** de medicamentos, dispositivos y material médico a empresas y a sus clientes.

- **DROGUERÍAS COMERCIALES:**

Establecimientos farmacéuticos minoristas enfocados en la **Línea 1: COMERCIALIZACIÓN** de medicamentos, dispositivos y materiales médicos.

- **DROGUERÍAS MIXTAS:**

Establecimientos farmacéuticos minoristas enfocados en la **Línea 1: COMERCIALIZACIÓN** de medicamentos, dispositivos y materiales médicos y en la **Línea 2: DISPENSACIÓN** de medicamentos, dispositivos y material médico a empresas y a sus clientes.

### 5.6. EL CÍRCULO DE DEMING <sup>[12]</sup>

Dentro del contexto de un Sistema de Gestión de la Calidad, el círculo de Deming es un ciclo dinámico que puede desarrollarse dentro de cada proceso de la

organización y está asociado con la planificación, implementación, control y mejora continua, puntos clave para el desarrollo del presente plan de mejoramiento.

Como lo indica la Norma ISO 9001:2008, el ciclo de Planear, Hacer, Verificar y Actuar puede aplicarse en todos los procesos, descrito brevemente como:

- **Planear**

Se establece el objetivo de mejora con base en un diagnóstico de la situación actual, tratando todos los aspectos y determinando su problemática. A continuación se realiza una selección de las más sobresalientes y de mayor impacto.

Luego se determina la definición de cierta teoría de solución y al final se define un plan de trabajo a realizar.

- **Hacer**

Se refiere a llevar a cabo el plan de trabajo estableciendo un control de seguimiento para constatar el avance del proceso.

- **Verificar**

Se validan los resultados obtenidos y se comparan con los planeados.

- **Actuar**

Si la verificación fue satisfactoria se sistematiza y se documentan los cambios realizados para asegurar los beneficios.

## **5.7. MATRIZ DOFA <sup>[13]</sup>**

El análisis DOFA tiene como objetivo el identificar y analizar las Fortalezas y Debilidades de la Institución u Organización, así como también las Oportunidades y Amenazas, que presenta la información que se ha recolectado.

Este análisis posee múltiples aplicaciones y por lo tanto se extiende a todos los niveles de la organización. Las conclusiones obtenidas como resultado de esta matriz DOFA son de gran utilidad en el análisis del servicio farmacéutico y en las estrategias que se lleven a cabo para ser incorporadas en el plan de mejora del sistema de gestión de calidad en CAFAM.

Debe enfocarse principalmente hacia los factores claves para el éxito de la organización, teniendo presente las fortalezas y las debilidades internas de manera objetiva y evaluando las oportunidades y amenazas externas claves del entorno. <sup>[14]</sup>

El análisis DOFA es una herramienta esencial que provee los elementos necesarios en el proceso de planeación estratégica, proporcionando la información necesaria para la implementación de acciones y medidas correctivas y la generación de proyectos de mejora. <sup>[15]</sup>

## **5.8. INDICADORES <sup>[16]</sup>**

Un indicador es un instrumento a partir del cual se registra, procesa y presenta la información necesaria para medir el avance o retroceso en el logro de un determinado objetivo.

### **5.8.1. SEGUIMIENTO:**

Consiste en una recolección y análisis continuo de información para tomar decisiones durante la implementación de una política, programa o proyecto con

base en una comparación entre los resultados esperados y el estado de avance de los mismos.

#### **5.8.1.1. Indicadores de Seguimiento:**

Cuantifican el progreso en el cumplimiento de un valor objetivo (meta).

#### **5.8.2. EVALUACIÓN:**

Es una valoración exhaustiva y sistemática de una intervención del Estado y sus efectos (positivos o negativos, esperados o no) que busca determinar su relevancia, eficiencia, efectividad, impacto o sostenibilidad.

#### **5.8.1.1. Indicadores de Evaluación:**

Generan información asociada al análisis de causalidad entre una acción o intervención y el efecto generado sobre una variable objetivo.

## **6. METODOLOGÍA**

Se realizó la formulación y evaluación de estrategias que involucraron aspectos tanto del interior como del entorno del servicio farmacéutico que presta CAFAM, esto con base en la experiencia y conocimiento de la problemática actual detectada por el Departamento Técnico.

Por medio de la MATRIZ DOFA se evaluó el ambiente interno (Manual de gestión del servicio farmacéutico, plan de gestión integral de residuos hospitalarios y similares, plan de seguridad industrial, infraestructura y dotación) y externo (usuarios y clientes, entes de control, proveedores).

Se realizó una verificación diagnóstica técnico-normativa mediante la creación de una lista de chequeo basada en el Decreto 2200, Resolución 1403, Resolución 1478, Resolución 371, Decreto 4741, ISO 9001:2008, diagnosticando el

cumplimiento técnico-normativo de cada área o estándar evaluado y el cumplimiento general de cada establecimiento farmacéutico con el objetivo de identificar los puntos críticos de aplicación de la mejora. Esta lista de chequeo incluye la revisión de procesos que se deben cumplir en los siguientes ítems así:

1. INFRAESTRUCTURA, DOTACIÓN Y MANTENIMIENTO.
2. GESTIÓN MEDICAMENTOS DE CONTROL ESPECIAL.
3. GESTIÓN MEDICAMENTOS DE ALTO COSTO.
4. GESTIÓN MEDICAMENTOS REFRIGERADOS.
5. PROCEDIMIENTOS TÉCNICOS.
6. RECURSO HUMANO.
7. DOCUMENTACIÓN.
8. GESTIÓN PREPARACIÓN PARA EMERGENCIAS Y SEGURIDAD INDUSTRIAL.
9. GESTIÓN AMBIENTAL DE PRODUCTOS FARMACÉUTICOS.

Se generó un porcentaje de cumplimiento a partir de las verificaciones técnicas que permitió evaluar las condiciones del servicio farmacéutico para mejorar el sistema de gestión de calidad en los establecimientos farmacéuticos minoristas y mayorista, enfocado en los de baja complejidad en la ciudad de Bogotá.

El Manual de Gestión del Servicio Farmacéutico en CAFAM se actualizó mediante la revisión y ajuste de instructivos y formatos de gestión técnica, buscando la mejora continua de los procesos que se realizan en los establecimientos.

La implementación de un plan de mejora para cada uno de los establecimientos farmacéuticos se realizó basado en el diagnóstico previo (verificación de estándares normativos – lista de chequeo) y en los procesos mejorados en el Manual de Gestión del Servicio Farmacéutico. El Plan de mejora contará con sus respectivas actividades, responsables, fechas límite de ejecución y recursos necesarios.

A partir de la actualización del Manual de Gestión del Servicio Farmacéutico y la normatividad aplicable a establecimientos farmacéuticos se desarrollará un programa de capacitación normativa y de calidad, dirigido por los autores de la presente investigación en representación del Departamento Técnico de Medicamentos, buscando que todos los colaboradores cuenten con conocimientos precisos relacionados al servicio farmacéutico y certificación de estudios para realizar labores propias en cada establecimiento.

Se realizará un seguimiento al plan de mejora implementado, verificando las actividades ejecutadas, no ejecutadas y aquellas que se realicen de forma parcial, esto se basó en los plazos establecidos para su realización. A partir del mismo se obtienen indicadores de gestión frente a las mejoras propuestas (Ver Tablas 31 y 32).

Se evaluará el resultado del Plan de Mejoramiento para el Sistema de Gestión de Calidad de los Servicios Farmacéuticos de baja complejidad de CAFAM en la ciudad de Bogotá, mediante una segunda verificación técnico-normativa.

## 7. MATRIZ DOFA

| No. | ANÁLISIS INTERNO   |   | ANÁLISIS EXTERNO  |   |
|-----|--|---|---|---|
|     | FORTALEZAS   | DEBILIDADES   | OPORTUNIDADES   | AMENAZAS  |
| 1   | La GNM cuenta con un departamento técnico que garantiza el correcto cumplimiento de la normatividad y procesos del Servicio Farmacéutico.                            | Desconocimiento de la normatividad vigente, procesos y procedimientos en el servicio farmacéutico por parte de los colaboradores de los establecimientos.   | Los usuarios cada día son más exigentes por lo que requieren atención de recurso humano competente y capacitado respecto al uso adecuado de productos farmacéuticos   | Se pueden presentar actualizaciones en normatividad y en la política farmacéutica a nivel nacional que afecten el servicio farmacéutico que presta CAFAM.   |
| 2   | Destinación presupuestal para el cumplimiento de requerimientos exigidos en la normatividad vigente aplicada al servicio farmacéutico                                | Gran parte de los establecimientos no cuentan con adecuada infraestructura, requieren adecuaciones locativas, mobiliario, instrumentos de medición (termómetros y termohigrómetros) y otras dotaciones  | Adecuar instalaciones locativas para que se encuentren dentro de los parámetros exigidos en la normatividad aplicada en el servicio farmacéutico.   | Concepto desfavorable de los entes de control (Secretaría de Salud, FNE, INVIMA, Min. de Ambiente y Desarrollo Sostenible, Min. de la Salud y Protección Social) para el establecimiento que puede originar cierre. |
| 3   | Cumpliendo con la normatividad vigente, la GNM cuenta con un manual de gestión del servicio farmacéutico como soporte para el correcto cumplimiento de los procesos. | Falta desarrollar y actualizar Planes de gestión ambiental y seguridad industrial para los establecimientos.  | Los laboratorios farmacéuticos pueden beneficiar a los colaboradores del servicio, otorgando certificados de aprendizaje y capacitaciones (dentro de la ética profesional) acerca del tratamiento de diversas patologías. | Incremento en las quejas y reclamos de los usuarios y convenios deteriorando la imagen de CAFAM   |
| 4   | CAFAM cuenta con buen posicionamiento en el mercado, garantizando confiabilidad y seguridad para los usuarios.   | El Manual de Gestión del Servicio Farmacéutico no se encuentra actualizado, se requieren nuevos instructivos y formatos que garanticen la correcta ejecución de actividades propias del servicio.       | Los laboratorios farmacéuticos pueden suministrar información esencial acerca de los productos farmacéuticos que proveen (lote, fecha de vencimiento y registro sanitario INVIMA).  | No lograr la certificación Bureau Veritas debido a que no se realiza una mejora continua de los procesos.   |
| 5   | La GNM cuenta con un sistema de comunicación interno. (Intranet)   | El proceso de recepción técnica de productos farmacéuticos en el centro de distribución es deficiente puesto que la captura de información del producto farmacéutico es manual y no se realiza al 100%. |   |   |
| 6   | La GNM cuenta con equipos que permiten facilitar la comunicación con establecimientos farmacéuticos a nivel nacional. (Teleconferencia)                              | No se realiza un adecuado embalaje de los productos farmacéuticos en el centro de distribución por lo tanto los productos llegan averiados a las droguerías.  |   |   |

|   |  |  |  |  |
|---|--|--|--|--|
| 7 | CAFAM posee una alta capacidad de negociación y buenas relaciones con sus proveedores. |  |  |  |
|---|--|--|--|--|

Tabla 1. MATRIZ DOFA

### 8. GENERACION DE ESTRATEGIAS FO

| No. | FORTALEZAS  | OPORTUNIDADES   | COMBINACION                         | ESTRATEGIA  |
|-----|---|---|-------------------------------------|---|
| 1   | La GNM cuenta con un departamento técnico que garantiza el correcto cumplimiento de la normatividad y procesos del Servicio Farmacéutico.                         | Los usuarios cada día son más exigentes por lo que requieren atención de recurso humano competente y capacitado respecto al uso adecuado de productos farmacéuticos | Fortaleza 1 y Oportunidad 1 (F1:O1) | <b>El Departamento Técnico debe liderar un proceso de capacitación interna a los colaboradores del servicio farmacéutico enfocado en normatividad vigente y uso adecuado de Productos Farmacéuticos.</b>                      |
| 2   | Destinación presupuestal para el cumplimiento de requerimientos exigidos en la normatividad vigente aplicada al servicio farmacéutico                             | Adecuar instalaciones para que se encuentren dentro de los parámetros exigidos en la normatividad aplicada en servicio farmacéutico                                 | Fortaleza 2 y Oportunidad 2 (F2:O2) | <b>Incrementar la participación dentro del presupuesto para la mejora de las instalaciones garantizando el cumplimiento de la normatividad aplicada al servicio farmacéutico.</b>   |
| 3   | Cumpliendo con la normatividad vigente, la GNM cuenta con un manual de gestión del servicio farmacéutico como soporte para correcto cumplimiento de los procesos. | Los usuarios cada día son más exigentes por lo que requieren atención de recurso humano competente y capacitado respecto al uso adecuado de productos farmacéuticos | Fortaleza 3 y Oportunidad 1 (F3:O1) | <b>Revisar y actualizar anualmente el Manual de Gestión del Servicio Farmacéutico como parte de la mejora continua de los procesos, con el propósito de responder a las exigencias de los usuarios.</b>                       |
| 4   | CAFAM cuenta con buen posicionamiento en el mercado, garantizando confiabilidad y seguridad para los usuarios.  | Los usuarios cada día son más exigentes por lo que requieren atención de recurso humano competente y capacitado respecto al uso adecuado de productos farmacéuticos | Fortaleza 4 y Oportunidad 1 (F4:O1) | <b>Fortalecer el servicio al cliente a través de la capacitación de los colaboradores (Auxiliares de farmacia y Directores Técnicos) garantizando confiabilidad y seguridad para los usuarios con el fin de fidelizarlos.</b> |
| 5   | La GNM cuenta con un sistema de comunicación interno. (Intranet)  | Los usuarios cada día son más exigentes por lo que requieren atención de recurso humano competente y capacitado respecto al uso adecuado de productos farmacéuticos | Fortaleza 5 y Oportunidad 1 (F5:O1) | <b>Hacer uso del sistema de comunicación interno (Intranet) para la divulgación de las mejoras en los procesos del servicio farmacéutico dirigido a Auxiliares de farmacia y Directores Técnico.</b>                          |
| 6   | La GNM cuenta con equipos que permiten facilitar la comunicación con establecimientos farmacéuticos a nivel nacional (Teleconferencia)                            | Los usuarios cada día son más exigentes por lo que requieren atención de recurso humano competente y capacitado respecto al uso adecuado de productos farmacéuticos | Fortaleza 6 y Oportunidad 1 (F6:O1) | <b>Capacitar a los colaboradores del servicio farmacéutico enfocado en el uso adecuado de Productos Farmacéuticos mediante teleconferencia.</b>   |

|          |  |   |                                     |   |
|----------|--|---|-------------------------------------|---|
| <b>7</b> | CAFAM posee una alta capacidad de negociación y buenas relaciones con sus proveedores. | Los laboratorios farmacéuticos pueden beneficiar a los colaboradores del servicio, otorgando certificados de aprendizaje y capacitaciones (dentro de la ética profesional) acerca del tratamiento de diversas patologías. | Fortaleza 7 y Oportunidad 3 (F7:O3) | <b>Aprovechar la capacidad de negociación de CAFAM para coordinar con los laboratorios farmacéuticos capacitaciones y certificaciones de estudios destinadas a los colaboradores del servicio farmacéutico.</b>   |
| <b>8</b> | CAFAM posee una alta capacidad de negociación y buenas relaciones con sus proveedores. | Los laboratorios farmacéuticos pueden suministrar información esencial acerca de los productos farmacéuticos que proveen (lote, fecha de vencimiento y registro sanitario INVIMA).  | Fortaleza 7 y Oportunidad 4 (F7:O4) | <b>Aprovechar la capacidad de negociación de CAFAM para coordinar con los laboratorios farmacéuticos que la entrega de sus productos cuente con información necesaria (lote, fecha de vencimiento y registro sanitario INVIMA) para garantizar una adecuada recepción técnica (trazabilidad).</b> |

Tabla 2. Generación de estrategias FO

### 9. GENERACION DE ESTRATEGIAS FA

| No.      | FORTALEZAS  | AMENAZAS  | COMBINACION                     | ESTRATEGIA   |
|----------|---|---|---------------------------------|--|
| <b>1</b> | La GNM cuenta con un departamento técnico que garantiza el correcto cumplimiento de la normatividad y procesos del Servicio Farmacéutico.                         | Se pueden presentar actualizaciones en la normatividad y en la política farmacéutica a nivel nacional que afecten el servicio farmacéutico que presta CAFAM.  | Fortaleza 1 y Amenaza 1 (F1:A1) | <b>Generar un plan de actualización en normatividad farmacéutica dirigido al Departamento Técnico que les permita responder de manera eficaz y oportuna a los cambios que apliquen al servicio farmacéutico.</b> |
| <b>2</b> | Destinación presupuestal para el cumplimiento de requerimientos exigidos en la normatividad vigente aplicada al servicio farmacéutico                             | Concepto desfavorable de los entes de control (Secretaría de Salud, FNE, INVIMA, Min. de Ambiente y Desarrollo Sostenible, Min. de la Salud y Protección Social) para el establecimiento que puede originar cierre. | Fortaleza 2 y Amenaza 2 (F2:A2) | <b>Incrementar la participación dentro del presupuesto para la mejora de las instalaciones garantizando el cumplimiento de la normatividad aplicada al servicio farmacéutico.</b>                                |
| <b>3</b> | Cumpliendo con la normatividad vigente, la GNM cuenta con un manual de gestión del servicio farmacéutico como soporte para correcto cumplimiento de los procesos. | No lograr la certificación Bureau Veritas debido a que no se realiza una mejora continua de los procesos.   | Fortaleza 4 y Amenaza 3 (F4:A3) | <b>Revisar y actualizar anualmente el Manual de Gestión del Servicio Farmacéutico como parte de la mejora continua de los procesos.</b>  |

|          |  |  |                                 |   |
|----------|--|--|---------------------------------|---|
| <b>4</b> | CAFAM cuenta con buen posicionamiento en el mercado, garantizando confiabilidad y seguridad para los usuarios.                         | Incremento en las quejas y reclamos de los usuarios y convenios deteriorando la imagen de CAFAM  | Fortaleza 3 y Amenaza 4 (F3:A4) | <b>Dar respuesta a quejas y reclamos de forma oportuna garantizando confiabilidad y seguridad para los usuarios (farmacovigilancia y tecnovigilancia).</b>  |
| <b>5</b> | La GNM cuenta con un sistema de comunicación interno. (Intranet)   | Se pueden presentar actualizaciones en la normatividad y en la política farmacéutica a nivel nacional que afecten el servicio farmacéutico que presta CAFAM. | Fortaleza 1 y Amenaza 5 (F5:A5) | <b>Divulgación de actualizaciones en normatividad y política farmacéutica a los establecimientos mediante el sistema de comunicación interno (Intranet) dirigido a Auxiliares de farmacia y Directores Técnicos.</b>                      |
| <b>6</b> | La GNM cuenta con equipos que permiten facilitar la comunicación con establecimientos farmacéuticos a nivel nacional (Teleconferencia) | Se pueden presentar actualizaciones en normatividad y en la política farmacéutica a nivel nacional que afecten el servicio farmacéutico que presta CAFAM.    | Fortaleza 1 y Amenaza 6 (F1:A6) | <b>Divulgación de actualizaciones en la normatividad y política farmacéutica a los colaboradores del servicio mediante teleconferencia.</b>   |
| <b>7</b> | CAFAM posee una alta capacidad de negociación y buenas relaciones con sus proveedores.   | Incremento en las quejas y reclamos de los usuarios y convenios deteriorando la imagen de CAFAM  | Fortaleza 3 y Amenaza 7 (F3:A7) | <b>Coordinar entre CAFAM y los laboratorios farmacéuticos mecanismos de respuesta eficaz y oportuna a las quejas y reclamos de los usuarios relacionados con el uso de productos farmacéuticos (farmacovigilancia y tecnovigilancia).</b> |

Tabla 3. Generación de estrategias FA

### 10. GENERACION DE ESTRATEGIAS DO

| <b>No.</b> | <b>DEBILIDADES</b>   | <b>OPORTUNIDADES</b>  | <b>COMBINACION</b>                  | <b>ESTRATEGIA</b>  |
|------------|--|---|-------------------------------------|--|
| <b>1</b>   | Desconocimiento de la normatividad vigente, procesos y procedimientos en el servicio farmacéutico por parte de los colaboradores de los establecimientos.  | Los usuarios cada día son más exigentes por lo que requieren atención de recurso humano competente y capacitado respecto al uso adecuado de productos farmacéuticos | Debilidad 1 y Oportunidad 1 (D1:O1) | <b>Capacitar a los colaboradores de los establecimientos sobre procesos específicos del servicio farmacéutico y de esta manera brindar una adecuada atención a los usuarios.</b>                             |
| <b>2</b>   | Gran parte de los establecimientos no cuentan con adecuada infraestructura, requieren adecuaciones locativas, mobiliario, instrumentos de medición (termómetros y termohigrómetros) y otras dotaciones | Adecuar instalaciones locativas para que se encuentren dentro de los parámetros exigidos en la normatividad aplicada en el servicio farmacéutico.                   | Debilidad 2 y Oportunidad 2 (D2:O2) | <b>Incrementar la participación dentro del presupuesto para la mejora de las instalaciones, dotación y mantenimiento, garantizando el cumplimiento de la normatividad aplicada al servicio farmacéutico.</b> |

|          |   |   |                                     |  |
|----------|---|---|-------------------------------------|--|
| <b>3</b> | Falta desarrollar y actualizar Planes de gestión ambiental y seguridad industrial para los establecimientos   | Los usuarios cada día son más exigentes por lo que requieren atención de recurso humano competente y capacitado respecto al uso adecuado de productos farmacéuticos   | Debilidad 3 y Oportunidad 1 (D3:O1) | <b>Desarrollar y Capacitar acerca de los planes de gestión ambiental y seguridad industrial para la mejora de los procesos del servicio farmacéutico.</b>  |
| <b>4</b> | El Manual de Gestión del Servicio Farmacéutico no se encuentra actualizado, se requieren nuevos instructivos y formatos que garanticen la correcta ejecución de actividades propias del servicio.       | Los usuarios cada día son más exigentes por lo que requieren atención de recurso humano competente y capacitado respecto al uso adecuado de productos farmacéuticos   | Debilidad 4 y Oportunidad 1 (D4:O1) | <b>Revisar y actualizar anualmente el Manual de Gestión del Servicio Farmacéutico como parte de la mejora continua de los procesos, con el propósito de responder a las exigencias de los usuarios.</b>  |
| <b>5</b> | Desconocimiento de la normatividad vigente, procesos y procedimientos en el servicio farmacéutico por parte de los colaboradores de los establecimientos.   | Los laboratorios farmacéuticos pueden beneficiar a los colaboradores del servicio, otorgando certificados de aprendizaje y capacitaciones (dentro de la ética profesional) acerca del tratamiento de diversas patologías. | Debilidad 1 y Oportunidad 3 (D1:O3) | <b>Programar capacitaciones junto con los laboratorios farmacéuticos dirigidas a los colaboradores del servicio (dentro de la ética profesional) acerca de la normatividad vigente y tratamientos de diversas patologías.</b>  |
| <b>6</b> | El proceso de recepción técnica de productos farmacéuticos en el centro de distribución es deficiente puesto que la captura de información del producto farmacéutico es manual y no se realiza al 100%. | Los laboratorios farmacéuticos pueden suministrar información esencial acerca de los productos farmacéuticos que proveen (lote, fecha de vencimiento y registro sanitario INVIMA).  | Debilidad 5 y Oportunidad 4 (D5:O4) | <b>Desarrollar el proceso de recepción técnica sistematizada entre el centro de distribución y los laboratorios proveedores que permitan la captura de información del producto (lote, fecha de vencimiento y registro sanitario INVIMA) y garanticen su trazabilidad.</b> |
| <b>7</b> | No se realiza un adecuado embalaje de los productos farmacéuticos en el centro de distribución por lo tanto los productos llegan averiados a las droguerías.  | Los usuarios cada día son más exigentes por lo que requieren atención de recurso humano competente y capacitado respecto al uso adecuado de productos farmacéuticos   | Debilidad 6 y Oportunidad 1 (D6:O1) | <b>Desarrollar un procedimiento de embalaje técnico en el centro de distribución que permita mejorar la entrega adecuada de los productos farmacéuticos a los establecimientos.</b>  |

Tabla 4. Generación de estrategias DO

**11. GENERACION DE ESTRATEGIAS DA**

| No. | DEBILIDADES  | AMENAZAS  | COMBINACION                        | ESTRATEGIA  |
|-----|--|---|------------------------------------|---|
| 1   | Desconocimiento de la normatividad vigente, procesos y procedimientos en el servicio farmacéutico por parte de los colaboradores de los establecimientos.  | Se pueden presentar actualizaciones en normatividad y en las políticas farmacéuticas a nivel nacional que afecten el servicio farmacéutico que presta CAFAM   | Debilidad 1 y Amenaza 1<br>(D1:A1) | <b>Capacitar a los colaboradores de los establecimientos con el fin de fortalecer sus conocimientos en normatividad técnica vigente y procesos específicos del servicio farmacéutico.</b>   |
| 2   | Gran parte de los establecimientos no cuentan con adecuada infraestructura, requieren adecuaciones locativas, mobiliario, instrumentos de medición (termómetros y termohigrómetros) y otras dotaciones | Concepto desfavorable de los entes de control (Secretaria de Salud, FNE, INVIMA, Min. de Ambiente y Desarrollo Sostenible, Min. de la Salud y Protección Social) para el establecimiento que puede originar cierre. | Debilidad 2 y Amenaza 2<br>(D2:A2) | <b>Realizar mejoras locativas en los establecimientos para cumplir con las exigencias de los entes de control (Secretaria de Salud, FNE, INVIMA, Min. de Ambiente y Desarrollo Sostenible, Min. de la Salud y Protección Social) respecto a infraestructura, dotación y mantenimiento.</b>                                  |
| 3   | Falta desarrollar y actualizar Planes de gestión ambiental y seguridad industrial para los establecimientos.   | Concepto desfavorable de los entes de control (Secretaria de Salud, FNE, INVIMA, Min. de Ambiente y Desarrollo Sostenible, Min. de la Salud y Protección Social) para el establecimiento que puede originar cierre. | Debilidad 3 y Amenaza 2<br>(D3:A2) | <b>Desarrollar y actualizar los planes de gestión ambiental y seguridad industrial, para la mejora de los procesos del servicio farmacéutico, cumpliendo con estas exigencias de los entes de control (Secretaria Distrital de Salud, Secretaria Distrital de Ambiente, Ministerio de Ambiente y Desarrollo Sostenible)</b> |
| 4   | El Manual de Gestión del Servicio Farmacéutico no se encuentra actualizado, se requieren nuevos instructivos y formatos que garanticen la correcta ejecución de actividades propias del servicio.      | No lograr la certificación Bureau Veritas debido a que no se realiza una mejora continua de los procesos.   | Debilidad 4 y Amenaza 4<br>(D4:A4) | <b>Revisar y actualizar anualmente el Manual de Gestión del Servicio Farmacéutico como parte de la mejora continua de los procesos.</b>   |

|          |   |   |                                    |   |
|----------|---|---|------------------------------------|---|
| <b>5</b> | El proceso de recepción técnica de productos farmacéuticos en el centro de distribución es deficiente puesto que la captura de información del producto farmacéutico es manual y no se realiza al 100%. | Concepto desfavorable de los entes de control (Secretaría de Salud, FNE, INVIMA, Min. de Ambiente y Desarrollo Sostenible, Min. de la Salud y Protección Social) para el establecimiento que puede originar cierre. | Debilidad 5 y Amenaza 2<br>(D5:A2) | <b>Desarrollar el proceso de recepción técnica en el centro de distribución garantizando la trazabilidad los productos farmacéuticos que exige el ente de control.</b>      |
| <b>6</b> | No se realiza un adecuado embalaje de los productos farmacéuticos en el centro de distribución por lo tanto los productos llegan averiados a las droguerías.  | Incremento en las quejas y reclamos de los usuarios y convenios deteriorando la imagen de CAFAM   | Debilidad 6 y Amenaza 3<br>(D6:A3) | <b>Desarrollar un procedimiento de embalaje técnico en el centro de distribución que permita mejorar la entrega adecuada de los productos farmacéuticos a los usuarios.</b> |

Tabla 5. Generación de estrategias DA

## 12. ESTRATEGIAS PROPUESTAS

| <b>No.</b> | <b>ESTRATEGIAS FO</b>  | <b>ESTRATEGIAS FA</b>   | <b>ESTRATEGIAS DO</b>   | <b>ESTRATEGIAS DA</b>  |
|------------|--|---|---|--|
| <b>1</b>   | El Departamento Técnico debe liderar un proceso de capacitación interna a los colaboradores del servicio farmacéutico enfocado en normatividad vigente y uso adecuado de Productos Farmacéuticos.                      | Generar un plan de actualización en normatividad farmacéutica dirigido al Departamento Técnico que les permita responder de manera eficaz y oportuna a los cambios que apliquen al servicio farmacéutico. | Capacitar a los colaboradores de los establecimientos sobre procesos específicos del servicio farmacéutico y de esta manera brindar una adecuada atención a los usuarios.                             | Capacitar a los colaboradores de los establecimientos con el fin de fortalecer sus conocimientos en normatividad técnica vigente y procesos específicos del servicio farmacéutico.   |
| <b>2</b>   | Incrementar la participación dentro del presupuesto para la mejora de las instalaciones garantizando el cumplimiento de la normatividad aplicada al servicio farmacéutico.   | Incrementar la participación dentro del presupuesto para la mejora de las instalaciones garantizando el cumplimiento de la normatividad aplicada al servicio farmacéutico.                                | Incrementar la participación dentro del presupuesto para la mejora de las instalaciones, dotación y mantenimiento, garantizando el cumplimiento de la normatividad aplicada al servicio farmacéutico. | Realizar mejoras locativas en los establecimientos para cumplir con las exigencias de los entes de control (Secretaría de Salud, FNE, INVIMA, Min. de Ambiente y Desarrollo Sostenible, Min. de la Salud y Protección Social) respecto a infraestructura, dotación y mantenimiento.                                  |
| <b>3</b>   | Revisar y actualizar anualmente el Manual de Gestión del Servicio Farmacéutico como parte de la mejora continua de los procesos, con el propósito de responder a las exigencias de los usuarios.                       | Revisar y actualizar anualmente el Manual de Gestión del Servicio Farmacéutico como parte de la mejora continua de los procesos.  | Desarrollar y Capacitar acerca de los planes de gestión ambiental y seguridad industrial para la mejora de los procesos del servicio farmacéutico.  | Desarrollar y actualizar los planes de gestión ambiental y seguridad industrial, para la mejora de los procesos del servicio farmacéutico, cumpliendo con estas exigencias de los entes de control (Secretaría Distrital de Salud, Secretaría Distrital de Ambiente, Ministerio de Ambiente y Desarrollo Sostenible) |
| <b>4</b>   | Fortalecer el servicio al cliente a través de la capacitación de los colaboradores (Auxiliares de farmacia y Directores Técnicos) garantizando confiabilidad y seguridad para los usuarios con el fin de fidelizarlos. | Dar respuesta a quejas y reclamos de forma oportuna garantizando confiabilidad y seguridad para los usuarios (farmacovigilancia y tecnovigilancia).   | Revisar y actualizar anualmente el Manual de Gestión del Servicio Farmacéutico como parte de la mejora continua de los procesos, con el propósito de responder a las exigencias de los usuarios.      | Revisar y actualizar anualmente el Manual de Gestión del Servicio Farmacéutico como parte de la mejora continua de los procesos.   |

|   |  |  |   |  |
|---|--|--|---|--|
| 5 | Hacer uso del sistema de comunicación interno (Intranet) para la divulgación de las mejoras en los procesos del servicio farmacéutico dirigido a Auxiliares de farmacia y Directores Técnico.  | Divulgación de actualizaciones en normatividad y política farmacéutica a los establecimientos mediante el sistema de comunicación interno (Intranet) dirigido a Auxiliares de farmacia y Directores Técnicos.                      | Programar capacitaciones junto con los laboratorios farmacéuticos dirigidas a los colaboradores del servicio (dentro de la ética profesional) acerca de la normatividad vigente y tratamientos de diversas patologías.  | Desarrollar el proceso de recepción técnica en el centro de distribución garantizando la trazabilidad los productos farmacéuticos que exige el ente de control.      |
| 6 | Capacitar a los colaboradores del servicio farmacéutico enfocado en el uso adecuado de Productos Farmacéuticos mediante teleconferencia.   | Divulgación de actualizaciones en la normatividad y política farmacéutico a los colaboradores del servicio mediante teleconferencia.   | Desarrollar el proceso de recepción técnica sistematizada entre el centro de distribución y los laboratorios proveedores que permitan la captura de información del producto (lote, fecha de vencimiento y registro sanitario INVIMA) y garanticen su trazabilidad. | Desarrollar un procedimiento de embalaje técnico en el centro de distribución que permita mejorar la entrega adecuada de los productos farmacéuticos a los usuarios. |
| 7 | Aprovechar la capacidad de negociación de CAFAM para coordinar con los laboratorios farmacéuticos capacitaciones y certificaciones de estudios destinadas a los colaboradores del servicio farmacéutico.   | Coordinar entre CAFAM y los laboratorios farmacéuticos mecanismos de respuesta eficaz y oportuna a las quejas y reclamos de los usuarios relacionados con el uso de productos farmacéuticos (farmacovigilancia y tecnovigilancia). | Desarrollar un procedimiento de embalaje técnico en el centro de distribución que permita mejorar la entrega adecuada de los productos farmacéuticos a los establecimientos.  |  |
| 8 | Aprovechar la capacidad de negociación de CAFAM para coordinar con los laboratorios farmacéuticos que la entrega de sus productos cuente con información necesaria (lote, fecha de vencimiento y registro sanitario INVIMA) para garantizar una adecuada recepción técnica (trazabilidad). |  |   |  |

Tabla 6. Estrategias propuestas

### 13. ESTRATEGIAS SELECCIONADAS

Se realizó una selección de las estrategias para definir las más relevantes con el fin de utilizar aquellas que generaran mayor impacto a la organización. Debido a este proceso se seleccionaron las siguientes 11 estrategias:

| <b>ESTRATEGIAS PROPUESTAS</b>   | <b>ESTRATEGIA SELECCIONADA</b>   |
|---|--|
| El Departamento Técnico debe liderar un proceso de capacitación interna a los colaboradores del servicio farmacéutico enfocado en normatividad vigente y uso adecuado de Productos Farmacéuticos.   | <b>El Departamento Técnico debe liderar un proceso de capacitación interna a los colaboradores de los establecimientos con el fin de fortalecer sus conocimientos en normatividad técnica vigente, uso adecuado de los Productos Farmacéuticos y procesos específicos del servicio farmacéutico.</b> |
| Capacitar a los colaboradores de los establecimientos sobre procesos específicos del servicio farmacéutico y de esta manera brindar una adecuada atención a los usuarios.   |  |
| Capacitar a los colaboradores de los establecimientos con el fin de fortalecer sus conocimientos en normatividad técnica vigente y procesos específicos del servicio farmacéutico.  |  |
| <b>ESTRATEGIAS PROPUESTAS</b>   | <b>ESTRATEGIA SELECCIONADA</b>   |
| Incrementar la participación dentro del presupuesto para la mejora de las instalaciones garantizando el cumplimiento de la normatividad aplicada al servicio farmacéutico   | <b>Incrementar la participación dentro del presupuesto para la mejora de las instalaciones, dotación y mantenimiento, garantizando el cumplimiento de la normatividad aplicada al servicio farmacéutico.</b>   |
| Incrementar la participación dentro del presupuesto para la mejora de las instalaciones, dotación y mantenimiento, garantizando el cumplimiento de la normatividad aplicada al servicio farmacéutico.   |  |
| Realizar mejoras locativas en los establecimientos para cumplir con las exigencias de los entes de control (Secretaría de Salud, FNE, INVIMA, Min. de Ambiente y Desarrollo Sostenible, Min. de la Salud y Protección Social) respecto a infraestructura, dotación y mantenimiento. |  |
| <b>ESTRATEGIAS PROPUESTAS</b>   | <b>ESTRATEGIA SELECCIONADA</b>   |
| Revisar y actualizar anualmente el Manual de Gestión del Servicio Farmacéutico como parte de la mejora continua de los procesos, con el propósito de responder a las exigencias de los usuarios.  | <b>Revisar y actualizar anualmente el Manual de Gestión del Servicio Farmacéutico como parte de la mejora continua de los procesos.</b>  |
| Revisar y actualizar anualmente el Manual de Gestión del Servicio Farmacéutico como parte de la mejora continua de los procesos.  |  |
| <b>ESTRATEGIAS PROPUESTAS</b>   | <b>ESTRATEGIA SELECCIONADA</b>   |
| Fortalecer el servicio al cliente a través de la capacitación de los colaboradores (Auxiliares de farmacia y Directores Técnicos) garantizando confiabilidad y seguridad para los usuarios con el fin de fidelizarlos.  | <b>Fortalecer el servicio al cliente a través de la capacitación de los colaboradores (Auxiliares de farmacia y Directores Técnicos), garantizando la promesa de servicio, confiabilidad y seguridad, para los usuarios con el fin de fidelizarlos.</b>  |
| <b>ESTRATEGIAS PROPUESTAS</b>   | <b>ESTRATEGIA SELECCIONADA</b>   |
| Divulgación de actualizaciones en la normatividad y política farmacéutico a los colaboradores del servicio mediante teleconferencia.  | <b>Divulgación y capacitación de nuevos procesos, actualizaciones en normatividad y política farmacéutica a los establecimientos mediante el</b>   |
| Hacer uso del sistema de comunicación interno (Intranet) para la divulgación de mejoras en los procesos del servicio farmacéutico dirigido a Auxiliares de farmacia y Directores Técnico.   |  |

|  |   |
|--|---|
| Divulgación de actualizaciones en normatividad y política farmacéutica a los establecimientos mediante el sistema de comunicación interno (Intranet) dirigido a Auxiliares de farmacia y Directores Técnicos.  | <b>sistema de comunicación interno (Intranet) y teleconferencias.</b>   |
| Capacitar a los colaboradores del servicio farmacéutico enfocado en el uso adecuado de Productos Farmacéuticos mediante teleconferencia  |   |
| <b>ESTRATEGIAS PROPUESTAS</b>  | <b>ESTRATEGIA SELECCIONADA</b>  |
| Desarrollar y Capacitar acerca de los planes de gestión ambiental y seguridad industrial para la mejora de los procesos del servicio farmacéutico.   | <b>Desarrollar y actualizar los planes de gestión ambiental y seguridad industrial, para la mejora de los procesos del servicio farmacéutico,</b><br><br><b>cumpliendo con estas exigencias de los entes de control (Secretaria Distrital de Salud, Secretaria Distrital de Ambiente, Ministerio de Ambiente y Desarrollo Sostenible)</b> |
| Desarrollar y Capacitar acerca de los planes de gestión ambiental y seguridad industrial en los establecimientos para cumplir con estas exigencias de los entes de control (Secretaria de Salud, Secretaría Distrital de Ambiente, Ministerio de Ambiente y Desarrollo Sostenible)         |   |
| <b>ESTRATEGIAS PROPUESTAS</b>  | <b>ESTRATEGIA SELECCIONADA</b>  |
| Desarrollar el proceso de recepción técnica sistematizada entre el centro de distribución y los laboratorios proveedores que permitan la captura de información del producto (lote, fecha de vencimiento y registro sanitario INVIMA) y garanticen su trazabilidad.                        | <b>Desarrollar el proceso de recepción técnica sistematizada entre el centro de distribución y los laboratorios proveedores que permitan la captura de información del producto (lote, fecha de vencimiento y registro sanitario INVIMA) y garanticen su trazabilidad.</b>  |
| Desarrollar el proceso de recepción técnica en el centro de distribución garantizando la trazabilidad los productos farmacéuticos que exige el ente de control.  |   |
| Aprovechar la capacidad de negociación de CAFAM para coordinar con los laboratorios farmacéuticos que la entrega de sus productos cuente con información necesaria (lote, fecha de vencimiento y registro sanitario INVIMA) para garantizar una adecuada recepción técnica (trazabilidad). |   |
| <b>ESTRATEGIAS PROPUESTAS</b>  | <b>ESTRATEGIA SELECCIONADA</b>  |
| Dar respuesta a quejas y reclamos de forma oportuna garantizando confiabilidad y seguridad para los usuarios (farmacovigilancia y tecnovigilancia).  | <b>Dar respuesta a quejas y reclamos de forma oportuna garantizando confiabilidad y seguridad para los usuarios (farmacovigilancia y tecnovigilancia).</b>  |
| Coordinar entre CAFAM y los laboratorios farmacéuticos mecanismos de respuesta eficaz y oportuna a las quejas y reclamos de los usuarios relacionados con el uso de productos farmacéuticos (farmacovigilancia y tecnovigilancia).   |   |
| <b>ESTRATEGIAS PROPUESTAS</b>  | <b>ESTRATEGIA SELECCIONADA</b>  |
| Aprovechar la capacidad de negociación de CAFAM para coordinar con los laboratorios farmacéuticos capacitaciones y certificaciones de estudios destinadas a los colaboradores del servicio farmacéutico.   | <b>Aprovechar la capacidad de negociación de CAFAM para coordinar con los laboratorios farmacéuticos capacitaciones y certificaciones de estudios destinadas a los colaboradores del servicio farmacéutico.</b>   |
| Programar capacitaciones junto con los laboratorios farmacéuticos dirigidas a los colaboradores del servicio (dentro de la ética profesional) acerca de la normatividad vigente y tratamientos de diversas patologías.   |   |
| <b>ESTRATEGIAS PROPUESTAS</b>  | <b>ESTRATEGIA SELECCIONADA</b>  |
| Desarrollar un procedimiento de embalaje técnico en el centro de distribución que permita mejorar la entrega adecuada de los productos farmacéuticos a los usuarios.   | <b>Desarrollar un procedimiento de embalaje técnico en el centro de distribución que permita mejorar la entrega adecuada de los productos farmacéuticos.</b>  |
| Desarrollar un procedimiento de embalaje técnico en el centro de distribución que permita mejorar la entrega adecuada de los productos farmacéuticos a los establecimientos.   |   |

| <b>ESTRATEGIA PROPUESTAS</b>   | <b>ESTRATEGIA SELECCIONADA</b>   |
|--|--|
| <p>Generar un plan de actualización en normatividad farmacéutica dirigido al Departamento Técnico que les permita responder de manera eficaz y oportuna a los cambios que apliquen al servicio farmacéutico.</p> | <p><b>Generar un plan de actualización en normatividad farmacéutica dirigido al Departamento Técnico que les permita responder de manera eficaz a los cambios que apliquen al servicio farmacéutico.</b></p> |

Tabla 7. Estrategias seleccionadas

## 14. PRIORIZACIÓN DE LAS ESTRATEGIAS

Una vez generada la selección de estrategias, como resultado de la matriz DOFA, priorizándolas con el objetivo de seleccionar aquellas de mayor impacto para el Plan de mejoramiento del sistema de gestión de calidad.

Las estrategias seleccionadas se calificaron como de impacto alto (valor 5), impacto medio (valor 3) y de bajo impacto (valor 1). Los autores del presente proyecto lideraron el proceso de priorización con el apoyo adicional de 3 Químicos Farmacéuticos del Departamento Técnico. A continuación se procedió a evaluar estas estrategias y se organizaron de acuerdo con el criterio de cada uno y se tomó la decisión conjuntamente.

Para la elección de las estrategias de alto impacto se tuvo en cuenta el riesgo al fracaso en la implementación del plan de mejoramiento con respecto a las debilidades y amenazas. Así mismo al tener en cuenta las fortalezas y las oportunidades, la evaluación de alto impacto se basó en aquellos aspectos que podrían presentar resultados que afectan significativamente y mejoran el plan.

Al identificar las estrategias de medio impacto, se tuvieron en cuenta aquellas que pueden afectar tanto de forma negativa como positiva la realización del Plan en un nivel moderado, pero, que al referirse a las debilidades y amenazas pueden resolverse si se dispone de los recursos necesarios para su solución. Para las fortalezas y las oportunidades, se tomaron las que pueden generar fortaleza al plan y encaminar su realización exitosa

Las estrategias de bajo impacto se basaron en fortalezas y oportunidades que pueden contribuir al Plan o retrasarlo en el caso de las debilidades y amenazas. Pero que no necesariamente justifican su éxito o fracaso.

Para cada estrategia se estableció una lista de actividades que permiten su ejecución.

## PRIORIZACIÓN DE ESTRATEGIAS

| No. | ESTRATEGIAS  | CALIFICADORES |   |   |   |   | PROMEDIO |
|-----|--|---------------|---|---|---|---|----------|
|     |  | 1             | 2 | 3 | 4 | 5 |          |
| 1   | Generar un plan de actualización en normatividad farmacéutica dirigido al Departamento Técnico que les permita responder de manera eficaz y oportuna a los cambios que apliquen al servicio farmacéutico.  | 5             | 5 | 3 | 5 | 5 | 4,6      |
| 2   | Revisar y actualizar anualmente el Manual de Gestión del Servicio Farmacéutico como parte de la mejora continua de los procesos.   | 5             | 3 | 5 | 5 | 5 | 4,6      |
| 3   | Incrementar la participación dentro del presupuesto para la mejora de las instalaciones, dotación y mantenimiento, garantizando el cumplimiento de la normatividad aplicada al servicio farmacéutico.  | 5             | 3 | 5 | 3 | 5 | 4,2      |
| 4   | Desarrollar y actualizar los planes de gestión ambiental y seguridad industrial, para la mejora de los procesos del servicio farmacéutico, cumpliendo con estas exigencias de los entes de control (Secretaría Distrital de Salud, Secretaría Distrital de Ambiente, Ministerio de Ambiente y Desarrollo Sostenible) | 3             | 5 | 3 | 5 | 3 | 3,8      |
| 5   | Desarrollar un procedimiento de embalaje técnico en el centro de distribución que permita mejorar la entrega adecuada de los productos farmacéuticos.  | 5             | 3 | 3 | 3 | 5 | 3,8      |
| 6   | El Departamento Técnico debe liderar un proceso de capacitación interna a los colaboradores de los establecimientos con el fin de fortalecer sus conocimientos en normatividad técnica vigente, uso adecuado de los Productos Farmacéuticos y procesos específicos del servicio farmacéutico.                        | 5             | 3 | 3 | 3 | 3 | 3,4      |
| 7   | Divulgación y capacitación de nuevos procesos, actualizaciones en normatividad y política farmacéutica a los establecimientos mediante el sistema de comunicación interno (Intranet) y teleconferencias.   | 1             | 3 | 3 | 5 | 3 | 3        |
| 8   | Dar respuesta a quejas y reclamos de forma oportuna garantizando confiabilidad y seguridad para los usuarios (farmacovigilancia y tecnovigilancia).  | 3             | 5 | 1 | 3 | 3 | 3        |
| 9   | Fortalecer el servicio al cliente a través de la capacitación de los colaboradores (Auxiliares de farmacia y Directores Técnicos), garantizando la promesa de servicio, confiabilidad y seguridad, para los usuarios con el fin de fidelizarlos.   | 3             | 1 | 3 | 3 | 3 | 2,6      |
| 10  | Aprovechar la capacidad de negociación de CAFAM para coordinar con los laboratorios farmacéuticos capacitaciones y certificaciones de estudios destinadas a los colaboradores del servicio farmacéutico.   | 3             | 3 | 3 | 1 | 1 | 2,2      |

|    |   |   |   |   |   |   |     |
|----|---|---|---|---|---|---|-----|
| 11 | Desarrollar el proceso de recepción técnica sistematizada entre el centro de distribución y los laboratorios proveedores que permitan la captura de información del producto (lote, fecha de vencimiento y registro sanitario INVIMA) y garanticen su trazabilidad. | 1 | 3 | 1 | 3 | 1 | 1,8 |
|----|---|---|---|---|---|---|-----|

Tabla 8. Priorización de estrategias

**15. ACTIVIDADES A DESARROLLAR**

| ESTRATEGIA 1  | ACTIVIDADES  |
|---|--|
| <p><b>Generar un plan de actualización en normatividad farmacéutica dirigido al Departamento Técnico que les permita responder de manera eficaz y oportuna a los cambios que apliquen al servicio farmacéutico.</b></p> | <p>Seleccionar un grupo de 4 químicos farmacéuticos del Departamento Técnico para su participación en el programa de capacitación</p>  |
|   | <p>Obtener un presupuesto dirigido a la capacitación de los integrantes del Departamento Técnico</p>   |
|   | <p>Participar en 4 capacitaciones sobre la normatividad vigente aplicada al servicio farmacéutico dirigidos por entes de control</p>   |
| ESTRATEGIA 2  | ACTIVIDADES  |
| <p><b>Revisar y actualizar anualmente el Manual de Gestión del Servicio Farmacéutico como parte de la mejora continua de los procesos.</b></p>  | <p>Diseñar un listado de verificación que contemple los aspectos normativos y procesos internos que se deben cumplir en un servicio farmacéutico.</p>  |
|   | <p>Aplicar la lista de verificación técnico-normativa (VER ANEXO B) diseñada como prueba piloto en 10 establecimientos farmacéuticos de la ciudad de Bogotá</p>  |
|   | <p>Ajustar la lista de verificación de acuerdo a la información obtenida de la prueba piloto para ser aplicada en los 60 establecimientos farmacéuticos de la ciudad de Bogotá</p>   |
|   | <p>Consolidar la información capturada en las visitas de verificación técnico-normativa, generando indicadores de cumplimiento para cada una de las áreas evaluadas.</p>   |
|   | <p>Revisar y actualizar anualmente los instructivos y formatos que componen el Manual de Gestión del Servicio Farmacéutico basado en normatividad vigente y procesos del servicio.</p>   |
|   | <p>Desarrollar un Plan de Mejora para cada establecimiento farmacéutico, con base en la información obtenida en las visitas de verificación técnico-normativa y en la actualización del Manual. El plan de mejora deberá incluir las actividades a realizar, plazos establecidos y recursos necesarios para su cumplimiento.</p> |
| ESTRATEGIA 3  | ACTIVIDADES  |
| <p><b>Incrementar la participación dentro del presupuesto para la mejora de las instalaciones, dotación y</b></p>   | <p>Realizar la solicitud de mejoras en infraestructura, dotación y mantenimiento al departamento encargado con base en un Plan de Mejora establecido para cada establecimiento farmacéutico.</p>   |
|   | <p>Priorizar los requerimientos dirigidos al cumplimiento normativo solicitados al departamento encargado de su gestión.</p>   |

|  |  |
|--|--|
| mantenimiento, garantizando el cumplimiento de la normatividad aplicada al servicio farmacéutico y exigencias de entes de control.   | Utilizar el presupuesto a la mejora de la infraestructura, dotación y mantenimiento de los establecimientos, de acuerdo a los plazos establecidos en el plan de mejora.  |
| <b>ESTRATEGIA 4</b>  | <b>ACTIVIDADES</b>   |
| <b>Desarrollar y actualizar los planes de gestión ambiental y seguridad industrial, para la mejora de los procesos del servicio farmacéutico, cumpliendo con estas exigencias de los entes de control (Secretaría Distrital de Salud, Secretaría Distrital de</b>                                    | Estructurar el Plan de Gestión Integral de Residuos Hospitalarios y Similares y el Plan de Seguridad Industrial para los establecimientos Farmacéuticos de la GNM<br>Priorizar el presupuesto para la dotación de elementos necesarios en la implementación del Plan de Gestión Integral de Residuos Hospitalarios y Similares y el Plan de Seguridad Industrial para los establecimientos Farmacéuticos de la GNM   |
| <b>Ambiente, Ministerio de Ambiente y Desarrollo Sostenible)</b>   | Realizar capacitaciones que garanticen el cumplimiento de los lineamientos establecidos en el Plan de Gestión Integral de Residuos Hospitalarios y Similares y el Plan de Seguridad Industrial para los establecimientos Farmacéuticos de la GNM   |
| <b>ESTRATEGIA 5</b>  | <b>ACTIVIDADES</b>   |
| <b>Desarrollar un procedimiento de embalaje técnico en el centro de distribución que permita mejorar la entrega adecuada de los productos farmacéuticos.</b>   | Elaborar instructivo de embalaje técnico para garantizar la adecuada manipulación de los Productos Farmacéuticos.<br>Realizar la capacitación del instructivo de embalaje técnico a todos los colaboradores del Centro de Distribución.<br>Publicar en Intranet el instructivo de embalaje técnico para divulgación de este documento.   |
| <b>ESTRATEGIA 6</b>  | <b>ACTIVIDADES</b>   |
| <b>El Departamento Técnico debe liderar un proceso de capacitación interna a los colaboradores de los establecimientos con el fin de fortalecer sus conocimientos en normatividad técnica vigente, uso adecuado de los Productos Farmacéuticos y procesos específicos del servicio farmacéutico.</b> | Diseñar las presentaciones de los temas a tratar en las capacitaciones dirigidas a los colaboradores de los establecimientos farmacéuticos que incluyan lineamientos del Manual de Gestión del Servicio Farmacéutico.<br>Diseñar una evaluación de conocimientos para ser aplicada antes de la capacitación con el objetivo de detectar las falencias en conceptos básicos y una segunda prueba luego de la capacitación con el fin de evaluar la información recibida.<br>Realizar un cronograma de capacitación, para los 305 colaboradores de los 60 establecimientos farmacéuticos, de la ciudad de Bogotá<br>Realizar las capacitaciones en grupos de 20 personas.<br>Documentar la asistencia a las capacitaciones y la calificación de las pruebas aplicadas. |
| <b>ESTRATEGIA 7</b>  | <b>ACTIVIDADES</b>   |

|  |   |
|--|---|
| <p><b>Divulgación y capacitación de nuevos procesos, actualizaciones en normatividad y política farmacéutica a los establecimientos mediante el sistema de comunicación interno (Intranet) y teleconferencias.</b></p>   | <p>Consultar periódicamente las novedades y actualizaciones en la normatividad para publicarlos en Intranet.</p>  |
|  | <p>Crear en la Intranet carpetas para la publicación de archivos digitalizados que requiere cada establecimiento farmacéutico. Crear subcarpetas que contemplen documentación solicitada por los entes de control. (DEPARTAMENTO TÉCNICO, GESTIÓN AMBIENTAL, SEGURIDAD INDUSTRIAL)</p>                            |
|  | <p>Publicar en Intranet la Normatividad vigente aplicada al servicio farmacéutico como fuente de información y consulta.</p>  |
|  | <p>Publicar en Intranet las presentaciones expuestas en las capacitaciones recibidas, Manual de Gestión del Servicio Farmacéutico, Plan de Gestión Integral de Residuos Hospitalarios y Similares, Plan de Seguridad Industrial.</p>  |
|  | <p>Realizar 6 capacitaciones al año, semestralmente dos Técnico Normativa, dos de Gestión Ambiental y dos de Seguridad Industrial. Y hacer la divulgación de comunicados del Departamento Técnico respecto a novedades y actualizaciones en normatividad del servicio farmacéutico mediante teleconferencias.</p> |
| <p><b>ESTRATEGIA 8</b></p>   | <p><b>ACTIVIDADES</b></p>   |
| <p><b>Dar respuesta a quejas y reclamos de forma oportuna garantizando confiabilidad y seguridad para los usuarios (farmacovigilancia y tecnovigilancia).</b></p>  | <p>Recepcionar el PQRS por cualquier medio (personal, carta, buzón de sugerencias, correo electrónico, línea telefónica, etc.)</p>  |
|  | <p>Radicar el PQRS en el aplicativo y asignar el responsable de dar respuesta al mismo.</p>   |
|  | <p>Investigar, solucionar y dar respuesta al usuario acerca del PQRS (cierre).</p>  |
| <p><b>ESTRATEGIA 9</b></p>   | <p><b>ACTIVIDADES</b></p>   |
| <p><b>Fortalecer el servicio al cliente a través de la capacitación de los colaboradores (Auxiliares de farmacia y Directores Técnicos), garantizando la promesa de servicio, confiabilidad y seguridad, para los usuarios con el fin de fidelizarlos.</b></p> | <p>Valorar aspectos observables y comprobables sobre estándares y protocolos de servicio de atención al cliente mediante la aplicación de una lista de chequeo.</p>   |
|  | <p>Capacitar a los colaboradores de los establecimientos en servicio al cliente, enfocándose en las deficiencias en la dispensación y en la forma de transmitir la información solicitada.</p>  |
|  | <p>Generar indicadores de cumplimiento de estándares y protocolos de servicio.</p>  |
| <p><b>ESTRATEGIA 10</b></p>  | <p><b>ACTIVIDADES</b></p>   |
| <p><b>Aprovechar la capacidad de negociación de CAFAM para coordinar con los laboratorios farmacéuticos capacitaciones y certificaciones de estudios destinadas a los colaboradores del servicio farmacéutico.</b></p>   | <p>Diseñar un programa de capacitación con los laboratorios farmacéuticos enfocada a temas relacionados con nuevas moléculas, técnicas de ventas, mercadeo, patologías y tratamientos médicos.</p>  |
|  | <p>Diseñar una prueba para evaluar los conocimientos adquiridos por parte de los colaboradores del servicio farmacéutico.</p>   |
|  | <p>Entregar los certificados de estudio a los colaboradores del servicio farmacéutico y documentar dicha actividad.</p>   |
| <p><b>ESTRATEGIA 11</b></p>  | <p><b>ACTIVIDADES</b></p>   |

|  |  |
|--|--|
| <b>Desarrollar el proceso de recepción técnica sistematizada entre el centro de distribución y los laboratorios proveedores que permitan la captura de información del producto (lote, fecha de vencimiento y registro sanitario INVIMA) y garanticen su trazabilidad.</b> | Actualizar instructivo de recepción técnica teniendo en cuenta la normatividad vigente del servicio farmacéutico.      |
|  | Realizar la capacitación del instructivo de recepción técnica a todos los colaboradores del Centro de Distribución.    |
|  | Publicar en Intranet el instructivo de recepción técnica para divulgación de los cambios propuestos en este documento. |

Tabla 9. Actividades a desarrollar

## 16. DESARROLLO DE ESTRATEGIAS Y ACTIVIDADES

### 16.1. ESTRATEGIA 1

***Generar un plan de actualización en normatividad farmacéutica dirigido al Departamento Técnico que les permita responder de manera eficaz y oportuna a los cambios que apliquen al servicio farmacéutico.***

#### **ACTIVIDAD 1:**

*Seleccionar un grupo de 4 químicos farmacéuticos del Departamento Técnico para su participación en el programa de capacitación:*

De acuerdo con el criterio de la jefatura del Departamento Técnico se seleccionó un equipo de cuatro facilitadores del proceso de capacitación, con base en su experiencia y conocimiento de los temas normativos.

#### **ACTIVIDAD 2:**

*Obtener un presupuesto dirigido a la capacitación de los integrantes del Departamento Técnico:*

La Gerencia Nacional de Medicamentos destino una base presupuestal para la inscripción y participación en 6 capacitaciones que se realizaran anualmente.

#### **ACTIVIDAD 3:**

*Participar en 4 capacitaciones sobre la normatividad vigente aplicada al servicio farmacéutico dirigido por entes de control:*

Se recibieron 4 capacitaciones por parte de la Secretaria de Salud y el INVIMA, relacionados con farmacovigilancia, seguimiento farmacoterapéutico, Decreto 2200 de 2005 y resolución 1403 de 2007.

Toda esta participación se dio para que estuvieran en condiciones de capacitar y generar la información requerida por la Gerencia Nacional de Medicamentos y de esta manera lograr transmitir los conocimientos adquiridos a los colaboradores del servicio farmacéutico.

## 16.2. ESTRATEGIA 2

***Revisar y actualizar anualmente el Manual de Gestión del Servicio Farmacéutico como parte de la mejora continua de los procesos.***

### **ACTIVIDAD 1:**

*Diseñar un listado de verificación que contemple los aspectos normativos y procesos internos que se deben cumplir en un servicio farmacéutico.*

Para llevar a cabo la verificación de aspectos normativos aplicables a establecimientos farmacéuticos y verificación de procesos internos de calidad soportados en la ISO 9001 versión 2008, se crea una lista de chequeo (Ver: ANEXO A.) compuesta por 176 ítems, que contempla los parámetros a cumplir en un servicio farmacéutico en las siguientes áreas:

10. INFRAESTRUCTURA, DOTACIÓN Y MANTENIMIENTO. (33 ítems)
11. GESTIÓN MEDICAMENTOS DE CONTROL ESPECIAL. (16 ítems)
12. GESTIÓN MEDICAMENTOS DE ALTO COSTO. (4 ítems)
13. GESTIÓN MEDICAMENTOS REFRIGERADOS. (13 ítems)
14. PROCEDIMIENTOS TÉCNICOS. (14 ítems)
15. RECURSO HUMANO. (5 ítems)
16. DOCUMENTACIÓN. (31 ítems)
17. GESTIÓN PREPARACIÓN PARA EMERGENCIAS Y SEGURIDAD INDUSTRIAL. (7 ítems) 18. GESTIÓN AMBIENTAL DE PRODUCTOS FARMACÉUTICOS. (53 ítems)

La lista de verificación técnico-normativa diagnóstica se encuentra basada principalmente en la siguiente normatividad aplicable a establecimientos farmacéuticos para cada una de las áreas:

- Decreto 2200 de 2005 Ministerio de la Protección Social
- Resolución 1403 de 2007 Ministerio de la Protección Social •
- Resolución 1478 de 2006 Ministerio de la Protección Social

- Decreto 4741 de 2005 Ministerio de Ambiente, Vivienda y Desarrollo Territorial • Resolución 371 de 2009 Ministerio de Ambiente, Vivienda y Desarrollo Territorial
- Decreto 4741 de 2005 Ministerio de Ambiente, Vivienda y Desarrollo Territorial • Resolución 1164 de 2002 Ministerio del Medio Ambiente.
- Norma Internacional ISO 9001 versión 2008, Instituto Colombiano de Normalización y Certificación

## **ACTIVIDAD 2:**

*Aplicar la lista de verificación técnico-normativa (VER ANEXO B) diseñada como prueba piloto en 10 establecimientos farmacéuticos de la ciudad de Bogotá*

Una vez creado el listado de verificación, se realiza una prueba piloto en la ciudad de Bogotá, dado que en esta se encuentran distribuidos el mayor número de establecimientos farmacéuticos que conforman la GNM.

Se tomaron diez (10) Droguerías Comerciales, Mixtas y Puntos de Dispensación distribuidos en toda la ciudad, equivalente al 17% de la cantidad total de establecimientos, tanto en el canal comercial como institucional. La cantidad de establecimientos farmacéuticos seleccionados en la prueba piloto se basó en los que dispensan y comercializan mayor cantidad de productos farmacéuticos; con mayor cantidad de colabores en el servicio y mayor cantidad de atención de usuarios y clientes, por lo tanto representan una muestra significativa en la prueba.

Los establecimientos seleccionados son los siguientes:

### **Tres (3) Puntos de Dispensación de Medicamentos:**

#### **Zona norte:**

- Punto de Dispensación Cafam Suba Fiesta Bogotá.

#### **Zona centro:**

- Punto de Dispensación Cafam Primavera Bogotá.

#### **Zona sur:**

- Punto de Dispensación Cafam Centenario Bogotá.

**Tres (3) Droguerías Comerciales:**

**Zona norte:**

- Droguería Cafam Santa Bárbara Bogotá

**Zona centro:**

- Droguería Cafam Chapinero Éxito Bogotá

**Zona sur:**

- Droguería Cafam Usme Éxito Bogotá

**Cuatro (4) Droguerías Mixtas:**

**Zona norte:**

- Droguería Cafam Granada Hills Carulla Bogotá

**Zona occidente:**

- Droguería Cafam Calle 51 Éxito Bogotá

**Zona centro:**

- Droguería Cafam Calle 48 Bogotá

**Zona sur:**

- Droguería Cafam Ciudad Bolívar Bogotá

Los resultados de la verificación se tabularon teniendo en cuenta el impacto que genera cada uno de ellos en la operación del servicio.

La evaluación de los ítems contemplados en la lista de verificación se definió de la siguiente manera: si el establecimiento cumple, no cumple, cumple parcial o no aplica el requerimiento.

Se generó un porcentaje de cumplimiento a partir de las verificaciones técnicas que permitieron evaluar las condiciones del servicio farmacéutico. Los porcentajes de cumplimiento se evidenciaron para cada una de las áreas evaluadas.

## MÉTODO DE CALIFICACIÓN

Debido a que no todas las droguerías manejan Medicamentos de Control Especial, Medicamentos de Alto Costo y Medicamentos Refrigerados, fue necesario realizar un ajuste en la ponderación de este tipo de establecimientos.

Al evaluar los estándares se destinó mayor porcentaje a las áreas de Infraestructura, Dotación y Mantenimiento, Procedimientos Técnicos, Gestión Preparación para Emergencias y Seguridad Industrial y Gestión Ambiental de Productos Farmacéuticos, puesto que en las visitas de verificación de los entes de control constituyen los aspectos más críticos en la gestión del Servicio Farmacéutico. Tal como lo evidencia la Tabla 10.

### PONDERACIÓN Y EVALUACIÓN DE ESTÁNDARES

| No. | ESTÁNDARES   | TODOS LOS ESTANDARES | NO CONTROLADOS | NO ALTO COSTO | NO ALTO COSTO NO CONTROLADOS |
|-----|--|----------------------|----------------|---------------|------------------------------|
| 1   | INFRAESTRUCTURA, DOTACIÓN Y MANTENIMIENTO.                   | 16%                  | 18%            | 17%           | 19%                          |
| 2   | GESTIÓN MEDICAMENTOS DE CONTROL ESPECIAL                     | 9%                   |                | 10%           |                              |
| 3   | GESTIÓN MEDICAMENTOS DE ALTO COSTO.                          | 8%                   | 9%             |               |                              |
| 4   | GESTIÓN MEDICAMENTOS REFRIGERADOS.                           | 8%                   | 9%             | 9%            | 10%                          |
| 5   | PROCEDIMIENTOS TÉCNICOS                                      | 15%                  | 16%            | 16%           | 17%                          |
| 6   | RECURSO HUMANO.  | 8%                   | 9%             | 9%            | 10%                          |
| 7   | DOCUMENTACIÓN.   | 8%                   | 9%             | 9%            | 10%                          |
| 8   | GESTIÓN PREPARACIÓN PARA EMERGENCIAS Y SEGURIDAD INDUSTRIAL. | 14%                  | 15%            | 15%           | 17%                          |
| 9   | GESTIÓN AMBIENTAL DE PRODUCTOS FARMACÉUTICOS.                | 14%                  | 15%            | 15%           | 17%                          |

Tabla 10. Ponderación y evaluación de estándares

Los porcentajes obtenidos se calificaron por rangos que determinan el cumplimiento general y de cada una de las áreas evaluadas, las alertas se representan por colores según el estado de cumplimiento, obteniendo un mapa cromático (semáforo).

Se consideró que más del 85% es un cumplimiento bueno, puesto que se trata de estándares técnicos que deben acatarse por disposición de los entes de control. Para interpretar los resultados de acuerdo a la semaforización se utilizó el siguiente cuadro:

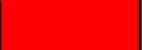
| <b>CONCEPTO</b> | <b>PORCENTAJE DE CUMPLIMIENTO</b> | <b>COLOR REPRESENTATIVO</b> |   |
|-----------------|-----------------------------------|-----------------------------|---|
| BUENO           | MAYOR A 85%                       | VERDE                       |  |
| ACEPTABLE       | ENTRE 70 Y 84,99%                 | AMARILLO                    |  |
| CRÍTICO         | MENOR A 69,99%                    | ROJO                        |  |

Tabla 11. Método de calificación

Los resultados obtenidos de la prueba piloto son los siguientes:

| No. | ÁREAS – ESTÁNDARES EVALUADOS                                 |
|-----|--|
| 1   | INFRAESTRUCTURA, DOTACIÓN Y MANTENIMIENTO.                   |
| 2   | GESTIÓN MEDICAMENTOS DE CONTROL ESPECIAL.                    |
| 3   | GESTIÓN MEDICAMENTOS DE ALTO COSTO.                          |
| 4   | GESTIÓN MEDICAMENTOS REFRIGERADOS.                           |
| 5   | PROCEDIMIENTOS TÉCNICOS.                                     |
| 6   | RECURSO HUMANO.  |
| 7   | DOCUMENTACIÓN.   |
| 8   | GESTIÓN PREPARACIÓN PARA EMERGENCIAS Y SEGURIDAD INDUSTRIAL. |
| 9   | GESTIÓN AMBIENTAL DE PRODUCTOS FARMACÉUTICOS.                |

Tabla 12. Áreas - Estándares evaluados

| No. | DROGUERIA                                       | ÁREAS – ESTÁNDARES EVALUADOS |         |     |        |        |        |        |        |        | % CUMPLIMIENTO |
|-----|---|------------------------------|---------|-----|--------|--------|--------|--------|--------|--------|----------------|
|     |   | 1                            | 2       | 3   | 4      | 5      | 6      | 7      | 8      | 9      |                |
| 1   | Punto de Dispensación Cafam Suba Fiesta Bogotá. | 81,00%                       | 92,00%  | N/A | 74,00% | 72,00% | 84,00% | 85,00% | 65,00% | 75,00% | 77,36%         |
| 2   | Punto de Dispensación Cafam Primavera Bogotá.   | 81,00%                       | 64,00%  | N/A | 72,00% | 72,00% | 24,00% | 86,00% | 62,00% | 70,00% | 67,87%         |
| 3   | Punto de Dispensación Cafam Centenario Bogotá.  | 88,00%                       | 84,00%  | N/A | 38,00% | 79,00% | 88,00% | 87,00% | 65,00% | 77,00% | 76,47%         |
| 4   | Droguería Cafam Santa Bárbara Bogotá            | 77,00%                       | N/A     | N/A | 80,00% | 81,00% | 76,00% | 77,00% | 50,00% | 80,00% | 73,80%         |
| 5   | Droguería Cafam Chapinero Éxito Bogotá          | 82,00%                       | N/A     | N/A | 69,00% | 81,00% | 88,00% | 79,00% | 67,00% | 70,00% | 76,24%         |
| 6   | Droguería Cafam Usme Éxito Bogotá               | 87,00%                       | N/A     | N/A | 66,00% | 83,00% | 88,00% | 83,00% | 60,00% | 73,00% | 76,95%         |
| 7   | Droguería Cafam Granada Hills Carulla Bogotá    | 81,00%                       | 100,00% | N/A | 87,00% | 80,00% | 88,00% | 84,00% | 47,00% | 72,00% | 77,73%         |

|           |                                       |               |               |               |               |               |               |               |               |               |               |
|-----------|---------------------------------------|---------------|---------------|---------------|---------------|---------------|---------------|---------------|---------------|---------------|---------------|
| <b>8</b>  | Droguería Cafam Calle 51 Éxito Bogotá | 69,00%        | 68,00%        | 70,00%        | 64,00%        | 77,00%        | 92,00%        | 89,00%        | 62,00%        | 71,00%        | <b>72,53%</b> |
| <b>9</b>  | Droguería Cafam Calle 48 Bogotá       | 84,00%        | 100,00%       | 100,00%       | 93,00%        | 79,00%        | 88,00%        | 79,00%        | 62,00%        | 68,00%        | <b>81,29%</b> |
| <b>10</b> | Droguería Cafam Ciudad Bolívar Bogotá | 83,00%        | 80,00%        | N/A           | 60,00%        | 76,00%        | 92,00%        | 76,00%        | 55,00%        | 74,00%        | <b>74,14%</b> |
|           |                                       | <b>81,30%</b> | <b>84,00%</b> | <b>85,00%</b> | <b>70,30%</b> | <b>78,00%</b> | <b>80,80%</b> | <b>82,50%</b> | <b>59,50%</b> | <b>73,00%</b> | <b>75,44%</b> |

Tabla 13. Cumplimiento general - Prueba piloto

## CUMPLIMIENTO POR ÁREAS – ESTÁNDARES EVALUADOS

| No. | ÁREAS – ESTÁNDARES EVALUADOS                                 | % CUMPLIMIENTO |
|-----|--|----------------|
| 1   | INFRAESTRUCTURA, DOTACIÓN Y MANTENIMIENTO.                   | 81,30%         |
| 2   | GESTIÓN MEDICAMENTOS DE CONTROL ESPECIAL.                    | 84,00%         |
| 3   | GESTIÓN MEDICAMENTOS DE ALTO COSTO.                          | 85,00%         |
| 4   | GESTIÓN MEDICAMENTOS REFRIGERADOS.                           | 70,30%         |
| 5   | PROCEDIMIENTOS TÉCNICOS.                                     | 78,00%         |
| 6   | RECURSO HUMANO.  | 80,80%         |
| 7   | DOCUMENTACIÓN.   | 82,50%         |
| 8   | GESTIÓN PREPARACIÓN PARA EMERGENCIAS Y SEGURIDAD INDUSTRIAL. | 59,50%         |
| 9   | GESTIÓN AMBIENTAL DE PRODUCTOS FARMACÉUTICOS.                | 73,00%         |

Tabla 14. Cumplimiento por áreas - Prueba piloto



Ilustración 8. Cumplimiento por áreas - Prueba piloto

El cumplimiento general en la prueba piloto de los establecimientos evaluados fue de 75,44% lo que genera un concepto ACEPTABLE y una oportunidad de mejora en todas las áreas, excepto GESTIÓN MEDICAMENTOS DE ALTO COSTO que genera un concepto BUENO teniendo en cuenta que el porcentaje de cumplimiento fue de 85%. El área de GESTIÓN PREPARACIÓN PARA EMERGENCIAS Y SEGURIDAD INDUSTRIAL cuenta con un concepto CRÍTICO donde se debe priorizar la mejora teniendo en cuenta que el porcentaje de cumplimiento fue de 59,50%.

### **ACTIVIDAD 3:**

*Ajustar la lista de verificación de acuerdo a la información obtenida de la prueba piloto para ser aplicada en los 60 establecimientos farmacéuticos de la ciudad de Bogotá*

Es necesario realizar ajustes al listado de verificación de acuerdo a la información obtenida en la prueba piloto, incluyendo ítems que pueden generar un impacto altamente positivo o negativo en el servicio y excluyendo ítems con menor impacto o relevancia en el servicio. La lista de verificación ajustada (Ver: ANEXO B) compuesta por 119 ítems contempla los parámetros a cumplir en un servicio farmacéutico en las siguientes áreas:

1. INFRAESTRUCTURA, DOTACIÓN Y MANTENIMIENTO. (26 ítems)
2. GESTIÓN MEDICAMENTOS DE CONTROL ESPECIAL. (17 ítems)
3. GESTIÓN MEDICAMENTOS DE ALTO COSTO. (5 ítems)
4. GESTIÓN MEDICAMENTOS REFRIGERADOS. (13 ítems)
5. PROCEDIMIENTOS TÉCNICOS. (14 ítems)
6. RECURSO HUMANO. (6 ítems)
7. DOCUMENTACIÓN. (16 ítems)
8. GESTIÓN PREPARACIÓN PARA EMERGENCIAS Y SEGURIDAD INDUSTRIAL. (9 ítems) 9. GESTIÓN AMBIENTAL DE PRODUCTOS FARMACÉUTICOS. (13 ítems)

El listado de verificación es aplicado en los siguientes 60 establecimientos farmacéuticos de Bogotá:

#### **Seis (6) Puntos de Dispensación de Medicamentos:**

##### **Zona norte:**

- Punto Disp. Cafam Suba Fiesta Bog.
- Punto Disp. Cafam Puente Largo Bog.

##### **Zona centro:**

- Punto Disp. Cafam Primavera Bog.

**Zona sur:**

- Punto Disp. Cafam Ciudad Montes Bog.
- Punto Disp. Cafam Barrios Unidos Bog.
- Punto Disp. Cafam Centenario Bog.

**Treinta y tres (33) Droguerías Comerciales:**

**Zona norte:**

- Drog. Cafam La Carolina Caru. Bog.
- Drog. Cafam San Rafael Caru. Bog.
- Drog. Cafam Colina Campestre Caru. Bog.
- Drog. Cafam Country Exi. Bog.
- Drog. Cafam Norte Cll. 175 Exi. Bog.
- Drog. Cafam Unicentro Exi. Bog.
- Drog. Cafam Pasadena Caru. Bog.
- Drog. Cafam Salitre Exi. Bog.
- Drog. Cafam Calle 102 Pom. Bog.
- Drog. Cafam Santa Bárbara Bog.
- Drog. Cafam Shaio Bog.

**Zona centro:**

- Drog. Cafam San Martín Exi. Bog.
- Drog. Cafam Calle 80 Exi. Bog.
- Drog. Cafam Occidente Exi. Bog.
- Drog. Cafam Chapinero Exi. Bog. Drog.
- Cafam Las Nieves Bog.

**Zona occidente:**

- Drog. Cafam Quirinal Exi. Bog. Drog.
- Cafam Modelia Exi. Bog.
- Drog. Cafam Alamos Exi. Bog.
- Drog. Cafam Gran Estación Exi. Bog.

**Zona sur:**

- Drog. Cafam Ciudad Montes Exi. Bog.
- Drog. Cafam Roma Surt. Bog.
- Drog. Cafam Américas Exi. Bog.
- Drog. Cafam Bosa Cll. 65 Exi. Bog.
- Drog. Cafam Trinidad Galán Bog. Drog.
- Cafam Centro Surt. Bog.
- Drog. Cafam Centenario Exi. Bog.
- Drog. Cafam Tintal Exi. Bog.
- Drog. Cafam Ciudad Jardin Exi. Bog.
- Drog. Cafam Villa Mayor Exi. Bog.
- Drog. Cafam Fontibon Exi. Bog.
- Drog. Cafam Usme Exi. Bog.
- Drog. Cafam Tunal Exi. Bog.

### **Veintiún (21) Droguerías Mixtas:**

#### **Zona norte:**

- Drog. Cafam Lisboa Bog.
- Drog. Cafam Suba Surt. Bog.
- Drog. Cafam Granada Hills Caru. Bog.
- Drog. Cafam Niza Bog.
- Drog. Cafam Calle 85 Caru. Bog.
- Drog. Cafam El Nogal Bog.
- Drog. Cafam Usaquéen Bog.
- Drog. Cafam Floresta 24 Horas Bog.

#### **Zona occidente:**

- Drog. Cafam Calle 51 Exi. Bog.
- Drog. Cafam Avenida Chile Exi. Bog.
- Drog. Cafam Quirigua Exi. Bog.
- Drog. Cafam Zarzamora Exi. Bog. Drog.
- Cafam Palermo Bog.

#### **Zona centro:**

- Drog. Cafam Colseguros Bog.
- Drog. Cafam Calle 48 Bog. Drog.
- Cafam Floresta Bog.

#### **Zona sur:**

- Drog. Cafam Restrepo Exi. Bog.
- Drog. Cafam Fontibon Surt. Bog.
- Drog. Cafam Nuevo Kennedy Exi. Bog.
- Drog. Cafam 20 de Julio Exi. Bog. Drog.
- Cafam Ciudad Bolívar Bog.

**ACTIVIDAD 4:**

Consolidar la información capturada en las visitas de verificación técnica normativa, generando indicadores de cumplimiento para cada una de las áreas evaluadas.

La información se consolida evaluando los indicadores de cumplimiento según el porcentaje obtenido en general y en cada una de los estándares evaluados para cada establecimiento farmacéutico (Puntos de Dispensación, Droguerías Comerciales y Droguerías Mixtas).

## CUMPLIMIENTO GENERAL EN PUNTOS DE DISPENSACIÓN

Los resultados obtenidos en los Puntos de Dispensación son los siguientes:

| No. | ÁREAS – ESTÁNDARES EVALUADOS                                 |
|-----|--|
| 1   | INFRAESTRUCTURA, DOTACIÓN Y MANTENIMIENTO.                   |
| 2   | GESTIÓN MEDICAMENTOS DE CONTROL ESPECIAL.                    |
| 3   | GESTIÓN MEDICAMENTOS DE ALTO COSTO.                          |
| 4   | GESTIÓN MEDICAMENTOS REFRIGERADOS.                           |
| 5   | PROCEDIMIENTOS TÉCNICOS.                                     |
| 6   | RECURSO HUMANO.  |
| 7   | DOCUMENTACIÓN.   |
| 8   | GESTIÓN PREPARACIÓN PARA EMERGENCIAS Y SEGURIDAD INDUSTRIAL. |
| 9   | GESTIÓN AMBIENTAL DE PRODUCTOS FARMACÉUTICOS.                |

Tabla 15. Áreas - Estándares evaluados

| No. | PUNTO DE DISPENSACIÓN                | ÁREAS – ESTÁNDARES EVALUADOS |         |        |        |        |        |        |        |        | %<br>CUMPLIMIENTO |
|-----|--------------------------------------|------------------------------|---------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|-------------------|
|     |                                      | 1                            | 2       | 3      | 4      | 5      | 6      | 7      | 8      | 9      |                   |
| 1   | Punto Disp. Cafam Suba Fiesta Bog.   | 81,50%                       | 92,00%  | N/A    | 74,00% | 72,50% | 84,00% | 83,00% | 65,00% | 60,00% | <b>75,10%</b>     |
| 2   | Punto Disp. Cafam Puente Largo Bog.  | 82,00%                       | 94,00%  | 80,00% | 87,00% | 95,00% | 92,00% | 78,00% | 65,00% | 62,00% | <b>80,57%</b>     |
| 3   | Punto Disp. Cafam Primavera Bog.     | 81,25%                       | 64,00%  | N/A    | 72,00% | 72,00% | 24,00% | 80,00% | 62,50% | 65,00% | <b>66,70%</b>     |
| 4   | Punto Disp. Cafam Ciudad Montes Bog. | 79,00%                       | 100,00% | 50,00% | 60,00% | 66,00% | 72,00% | 84,00% | 65,00% | 58,00% | <b>70,04%</b>     |

|          |                                       |               |               |               |               |               |               |               |               |               |               |
|----------|---------------------------------------|---------------|---------------|---------------|---------------|---------------|---------------|---------------|---------------|---------------|---------------|
| <b>5</b> | Punto Disp. Cafam Barrios Unidos Bog. | 83,25%        | 88,00%        | 90,00%        | 77,00%        | 87,00%        | 88,00%        | 76,00%        | 65,00%        | 56,00%        | <b>77,71%</b> |
| <b>6</b> | Punto Disp. Cafam Centenario Bog.     | 88,50%        | 84,00%        | N/A           | 38,00%        | 79,00%        | 88,00%        | 79,00%        | 65,00%        | 63,00%        | <b>73,74%</b> |
|          |                                       | <b>82,58%</b> | <b>87,00%</b> | <b>73,33%</b> | <b>68,00%</b> | <b>78,58%</b> | <b>74,67%</b> | <b>80,00%</b> | <b>64,58%</b> | <b>60,67%</b> | <b>73,97%</b> |

Tabla 16. Cumplimiento general - Puntos de Dispensación

## CUMPLIMIENTO POR ÁREAS – PUNTOS DE DISPENSACIÓN

| No. | ÁREAS – ESTÁNDARES EVALUADOS                                 | % CUMPLIMIENTO |
|-----|--|----------------|
| 1   | INFRAESTRUCTURA, DOTACIÓN Y MANTENIMIENTO.                   | 82,58%         |
| 2   | GESTIÓN MEDICAMENTOS DE CONTROL ESPECIAL.                    | 87,00%         |
| 3   | GESTIÓN MEDICAMENTOS DE ALTO COSTO.                          | 73,33%         |
| 4   | GESTIÓN MEDICAMENTOS REFRIGERADOS.                           | 68,00%         |
| 5   | PROCEDIMIENTOS TÉCNICOS.                                     | 78,58%         |
| 6   | RECURSO HUMANO.  | 74,67%         |
| 7   | DOCUMENTACIÓN.   | 80,00%         |
| 8   | GESTIÓN PREPARACIÓN PARA EMERGENCIAS Y SEGURIDAD INDUSTRIAL. | 64,58%         |
| 9   | GESTIÓN AMBIENTAL DE PRODUCTOS FARMACÉUTICOS.                | 60,67%         |

Tabla 17. Cumplimiento por áreas - Puntos de Dispensación

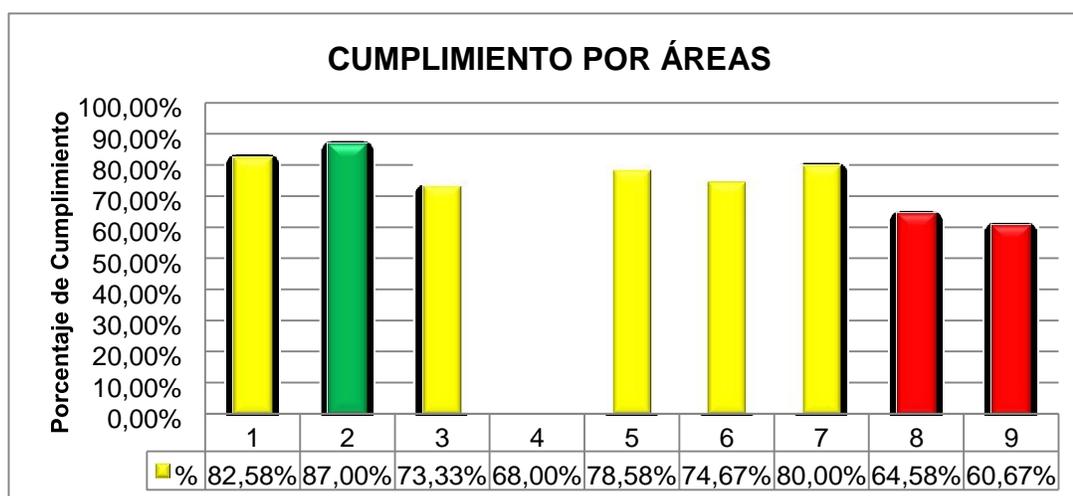


Ilustración 9. Cumplimiento por áreas - Puntos de Dispensación

El cumplimiento general de los puntos de dispensación fue de 73,97% lo que genera un concepto ACEPTABLE y una oportunidad de mejora en todas las áreas, excepto la de GESTIÓN MEDICAMENTOS DE CONTROL ESPECIAL que genera un concepto BUENO teniendo en cuenta que el porcentaje de cumplimiento fue de 87%. Las áreas de GESTIÓN MEDICAMENTOS REFRIGERADOS, GESTIÓN PREPARACIÓN PARA EMERGENCIAS Y SEGURIDAD INDUSTRIAL y GESTIÓN AMBIENTAL DE PRODUCTOS FARMACÉUTICOS son áreas de

concepto CRÍTICO donde se debe priorizar la mejora teniendo en cuenta que el porcentaje de cumplimiento fue de 68%, 64,58% y 60,67% respectivamente.

## CUMPLIMIENTO GENERAL EN DROGUERÍAS COMERCIALES

| No. | DROGUERIAS COMERCIALES                  | ÁREAS – ESTÁNDARES EVALUADOS |        |     |        |        |        |        |        |        | % CUMPLIMIENTO |
|-----|---|------------------------------|--------|-----|--------|--------|--------|--------|--------|--------|----------------|
|     |   | 1                            | 2      | 3   | 4      | 5      | 6      | 7      | 8      | 9      |                |
| 1   | Drog. Cafam La Carolina Caru. Bog.      | 93,00%                       | N/A    | N/A | 81,00% | 88,00% | 75,00% | 72,00% | 55,00% | 65,00% | 75,83%         |
| 2   | Drog. Cafam San Rafael Caru. Bog.       | 90,50%                       | N/A    | N/A | 81,00% | 78,00% | 76,00% | 80,00% | 57,50% | 55,00% | 73,28%         |
| 3   | Drog. Cafam Colina Campestre Caru. Bog. | 87,00%                       | N/A    | N/A | 89,00% | 88,00% | 66,00% | 81,00% | 55,00% | 67,00% | 75,83%         |
| 4   | Drog. Cafam Country Exi. Bog.           | 83,25%                       | 95,00% | N/A | 90,50% | 86,50% | 85,00% | 89,00% | 67,50% | 62,00% | 80,72%         |
| 5   | Drog. Cafam Norte Cll. 175 Exi. Bog.    | 89,50%                       | 98,00% | N/A | 68,00% | 79,00% | 84,00% | 76,00% | 65,00% | 65,00% | 77,68%         |
| 6   | Drog. Cafam Unicentro Exi. Bog.         | 90,25%                       | 97,00% | N/A | 63,00% | 69,00% | 84,00% | 68,00% | 65,00% | 50,00% | 72,68%         |
| 7   | Drog. Cafam Pasadena Caru. Bog.         | 86,00%                       | N/A    | N/A | 78,00% | 80,00% | 74,00% | 75,00% | 45,00% | 57,00% | 69,98%         |
| 8   | Drog. Cafam Salitre Exi. Bog.           | 86,50%                       | 94,00% | N/A | 77,00% | 84,00% | 80,00% | 80,00% | 65,00% | 67,50% | 78,75%         |
| 9   | Drog. Cafam Calle 102 Pom. Bog.         | 86,25%                       | N/A    | N/A | 78,00% | 76,00% | 84,00% | 84,00% | 60,00% | 59,00% | 74,14%         |
| 10  | Drog. Cafam Santa Bárbara Bog.          | 87,25%                       | N/A    | N/A | 80,00% | 81,00% | 76,00% | 77,00% | 50,00% | 52,00% | 70,99%         |
| 11  | Drog. Cafam Shaio Bog.                  | 91,50%                       | N/A    | N/A | 72,00% | 77,50% | 66,00% | 81,00% | 67,50% | 64,00% | 74,82%         |
| 12  | Drog. Cafam San Martín Exi. Bog.        | 61,00%                       | N/A    | N/A | 30,00% | 72,50% | 84,00% | 79,00% | 57,50% | 61,00% | 63,36%         |
| 13  | Drog. Cafam Calle 80 Exi. Bog.          | 78,75%                       | 96,00% | N/A | 71,00% | 77,00% | 92,00% | 80,00% | 55,00% | 58,00% | 74,13%         |
| 14  | Drog. Cafam Occidente Exi. Bog.         | 73,50%                       | N/A    | N/A | 61,00% | 77,00% | 88,00% | 82,00% | 47,50% | 54,00% | 67,41%         |
| 15  | Drog. Cafam Chapinero Exi. Bog.         | 82,00%                       | N/A    | N/A | 69,00% | 81,00% | 88,00% | 67,00% | 67,50% | 61,00% | 73,60%         |
| 16  | Drog. Cafam Las Nieves Bog.             | 76,25%                       | N/A    | N/A | 82,00% | 79,50% | 88,00% | 71,00% | 50,00% | 67,00% | 71,99%         |
| 17  | Drog. Cafam Quirinal Exi. Bog.          | 74,75%                       | N/A    | N/A | 94,00% | 79,00% | 34,00% | 74,00% | 40,00% | 58,00% | 64,49%         |
| 18  | Drog. Cafam Modelia Exi. Bog.           | 80,25%                       | N/A    | N/A | 84,00% | 79,00% | 96,00% | 83,00% | 60,00% | 52,00% | 74,02%         |
| 19  | Drog. Cafam Alamos Exi. Bog.            | 84,75%                       | N/A    | N/A | 85,00% | 78,00% | 92,00% | 80,00% | 67,50% | 65,00% | 77,59%         |
| 20  | Drog. Cafam Gran Estación Exi. Bog.     | 85,00%                       | N/A    | N/A | 81,00% | 80,00% | 92,00% | 78,00% | 65,00% | 62,00% | 76,44%         |
| 21  | Drog. Cafam Ciudad Montes Exi. Bog.     | 82,00%                       | 96,00% | N/A | 93,00% | 69,50% | 76,00% | 79,00% | 60,00% | 58,00% | 74,68%         |
| 22  | Drog. Cafam Roma Surt. Bog.             | 80,00%                       | N/A    | N/A | 94,00% | 74,00% | 84,00% | 82,00% | 45,00% | 56,00% | 70,95%         |
| 23  | Drog. Cafam Américas Exi. Bog.          | 88,75%                       | N/A    | N/A | 76,00% | 80,00% | 46,00% | 84,00% | 60,00% | 64,00% | 72,14%         |
| 24  | Drog. Cafam Bosa Cll. 65 Exi. Bog.      | 89,25%                       | N/A    | N/A | 80,00% | 76,00% | 80,00% | 70,00% | 60,00% | 61,00% | 73,45%         |
| 25  | Drog. Cafam Trinidad Galán Bog.         | 85,25%                       | N/A    | N/A | 95,00% | 81,00% | 80,00% | 69,00% | 55,00% | 67,00% | 75,11%         |
| 26  | Drog. Cafam Centro Surt. Bog.           | 70,50%                       | N/A    | N/A | N/A    | 74,00% | 66,00% | 72,00% | 32,50% | 55,00% | 61,24%         |
| 27  | Drog. Cafam Centenario Exi. Bog.        | 79,25%                       | 94,00% | N/A | 71,00% | 78,00% | 78,00% | 70,00% | 47,50% | 68,00% | 72,39%         |

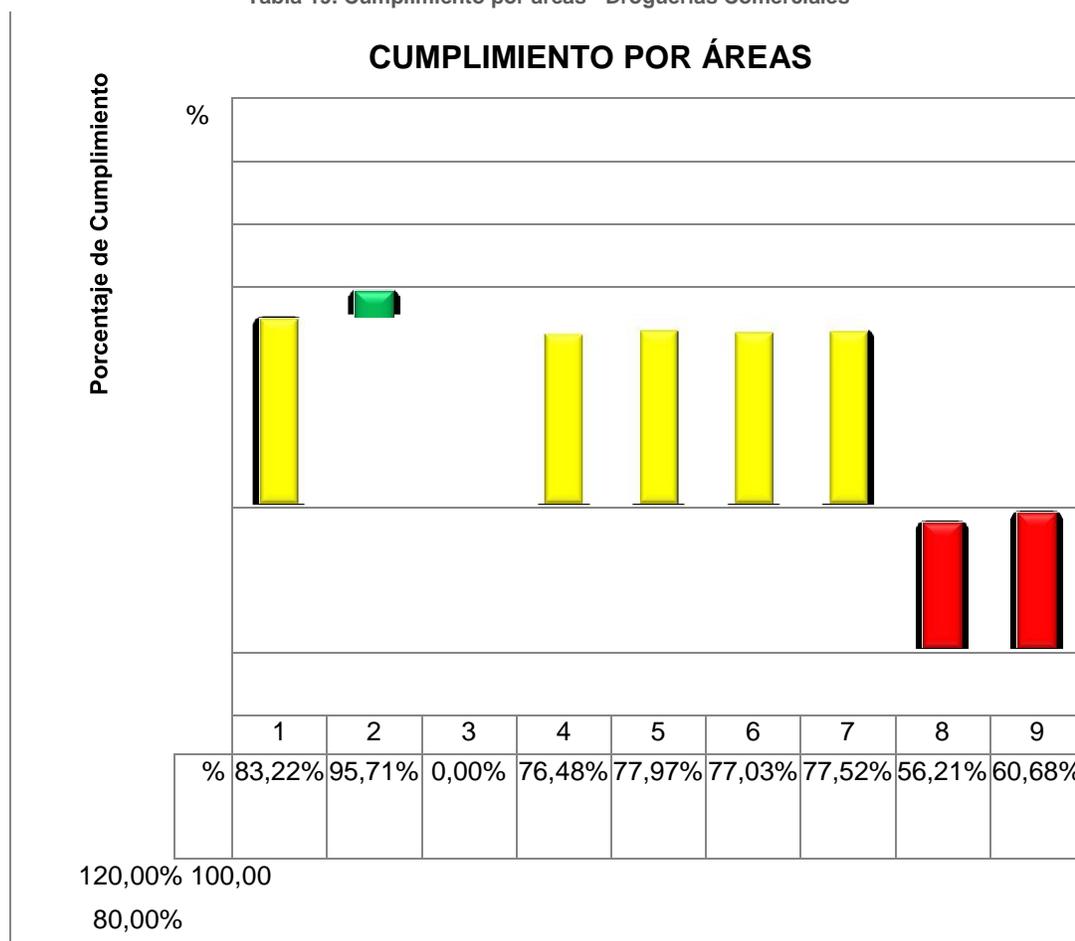
|           |                                     |               |               |            |               |               |               |               |               |               |               |
|-----------|-------------------------------------|---------------|---------------|------------|---------------|---------------|---------------|---------------|---------------|---------------|---------------|
| <b>28</b> | Drog. Cafam Tintal Exi. Bog.        | 88,75%        | N/A           | N/A        | 78,00%        | 69,00%        | 62,00%        | 68,00%        | 55,00%        | 59,00%        | <b>68,77%</b> |
| <b>29</b> | Drog. Cafam Ciudad Jardín Exi. Bog. | 84,50%        | N/A           | N/A        | 78,00%        | 71,00%        | 74,00%        | 87,00%        | 47,50%        | 62,00%        | <b>70,64%</b> |
| <b>30</b> | Drog. Cafam Villa Mayor Exi. Bog.   | 88,25%        | N/A           | N/A        | 69,00%        | 74,50%        | 56,00%        | 85,00%        | 62,50%        | 65,00%        | <b>72,11%</b> |
| <b>31</b> | Drog. Cafam Fontibon Exi. Bog.      | 78,50%        | N/A           | N/A        | 71,00%        | 79,00%        | 92,00%        | 74,00%        | 50,00%        | 64,00%        | <b>71,43%</b> |
| <b>32</b> | Drog. Cafam Usme Exi. Bog.          | 87,25%        | N/A           | N/A        | 66,00%        | 83,00%        | 88,00%        | 79,00%        | 60,00%        | 59,00%        | <b>74,22%</b> |
| <b>33</b> | Drog. Cafam Tunal Exi. Bog.         | 76,75%        | N/A           | N/A        | 62,00%        | 74,00%        | 56,00%        | 82,00%        | 57,50%        | 63,00%        | <b>67,65%</b> |
|           |                                     | <b>83,22%</b> | <b>95,71%</b> | <b>N/A</b> | <b>76,48%</b> | <b>77,97%</b> | <b>77,03%</b> | <b>77,52%</b> | <b>56,21%</b> | <b>60,68%</b> | <b>72,50%</b> |

Tabla 18. Cumplimiento general - Droguerías Comerciales

## CUMPLIMIENTO POR ÁREAS – DROGUERÍAS COMERCIALES

| No. | ÁREAS – ESTÁNDARES EVALUADOS                                 | % CUMPLIMIENTO |
|-----|--|----------------|
| 1   | INFRAESTRUCTURA, DOTACIÓN Y MANTENIMIENTO.                   | 83,22%         |
| 2   | GESTIÓN MEDICAMENTOS DE CONTROL ESPECIAL.                    | 95,71%         |
| 3   | GESTIÓN MEDICAMENTOS DE ALTO COSTO.                          | N/A            |
| 4   | GESTIÓN MEDICAMENTOS REFRIGERADOS.                           | 76,48%         |
| 5   | PROCEDIMIENTOS TÉCNICOS.                                     | 77,97%         |
| 6   | RECURSO HUMANO.  | 77,03%         |
| 7   | DOCUMENTACIÓN.   | 77,03%         |
| 8   | GESTIÓN PREPARACIÓN PARA EMERGENCIAS Y SEGURIDAD INDUSTRIAL. | 56,21%         |
| 9   | GESTIÓN AMBIENTAL DE PRODUCTOS FARMACÉUTICOS.                | 60,68%         |

Tabla 19. Cumplimiento por áreas - Droguerías Comerciales





**Ilustración 10. Cumplimiento por áreas - Droguerías Comerciales**

El cumplimiento general de las droguerías comerciales fue de 72,50% lo que genera un concepto ACEPTABLE y una oportunidad de mejora en todas las áreas, excepto la de GESTIÓN MEDICAMENTOS DE CONTROL ESPECIAL que genera un concepto BUENO teniendo en cuenta que el porcentaje de cumplimiento fue de 97,71%, las áreas de GESTIÓN PREPARACIÓN PARA EMERGENCIAS Y SEGURIDAD INDUSTRIAL y GESTIÓN AMBIENTAL DE PRODUCTOS FARMACÉUTICOS son áreas de concepto CRÍTICO donde se debe priorizar la mejora teniendo en cuenta que el porcentaje de cumplimiento fue de 56,21% y 60,68% respectivamente.

## CUMPLIMIENTO GENERAL EN DROGUERÍAS MIXTAS

| No. | DROGUERIAS MIXTAS                    | ÁREAS – ESTÁNDARES EVALUADOS |         |         |        |        |        |        |        |        | % CUMPLIMIENTO |
|-----|--------------------------------------|------------------------------|---------|---------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|----------------|
|     |                                      | 1                            | 2       | 3       | 4      | 5      | 6      | 7      | 8      | 9      |                |
| 1   | Drog. Cafam Lisboa Bog.              | 59,25%                       | 90,00%  | N/A     | 70,00% | 66,50% | 76,00% | 87,00% | 70,00% | 68,00% | 71,38%         |
| 2   | Drog. Cafam Suba Surt. Bog.          | 83,25%                       | 68,00%  | N/A     | 75,00% | 65,00% | 20,00% | 81,50% | 60,00% | 54,00% | 64,34%         |
| 3   | Drog. Cafam Granada Hills Caru. Bog. | 81,00%                       | 100,00% | N/A     | 87,00% | 80,50% | 88,00% | 88,00% | 47,50% | 65,00% | 77,20%         |
| 4   | Drog. Cafam Niza Bog.                | 87,00%                       | 90,00%  | N/A     | 94,00% | 93,00% | 92,00% | 89,00% | 68,00% | 69,00% | 83,97%         |
| 5   | Drog. Cafam Calle 85 Caru. Bog.      | 74,75%                       | 88,00%  | N/A     | 76,00% | 75,00% | 42,00% | 82,00% | 55,00% | 57,00% | 68,31%         |
| 6   | Drog. Cafam El Nogal Bog.            | 76,25%                       | 98,00%  | 80,00%  | 83,00% | 84,50% | 88,00% | 78,00% | 57,50% | 55,00% | 75,77%         |
| 7   | Drog. Cafam Usaquéen Bog.            | 80,00%                       | N/A     | N/A     | 64,00% | 70,50% | 46,00% | 77,50% | 62,50% | 65,00% | 67,61%         |
| 8   | Drog. Cafam Floresta 24 Horas Bog.   | 70,00%                       | 86,00%  | 40,00%  | 64,00% | 62,00% | 74,00% | 80,00% | 42,50% | 63,50% | 63,72%         |
| 9   | Drog. Cafam Calle 51 Exi. Bog.       | 69,00%                       | 68,00%  | 70,00%  | 64,00% | 77,00% | 92,00% | 84,00% | 62,50% | 58,00% | 70,38%         |
| 10  | Drog. Cafam Avenida Chile Exi. Bog.  | 82,75%                       | N/A     | N/A     | 79,00% | 83,00% | 56,00% | 88,00% | 55,00% | 54,00% | 70,66%         |
| 11  | Drog. Cafam Quirigua Exi. Bog.       | 57,00%                       | 92,00%  | N/A     | 87,00% | 72,50% | 92,00% | 80,00% | 50,00% | 60,00% | 70,30%         |
| 12  | Drog. Cafam Zarzamora Exi. Bog.      | 86,00%                       | N/A     | N/A     | 71,00% | 71,00% | 44,00% | 78,00% | 55,00% | 61,00% | 67,43%         |
| 13  | Drog. Cafam Palermo Bog.             | 84,25%                       | N/A     | N/A     | 90,00% | 90,00% | 88,00% | 93,00% | 62,50% | 45,00% | 76,68%         |
| 14  | Drog. Cafam Colseguros Bog.          | 54,25%                       | N/A     | N/A     | 83,00% | 75,00% | 74,00% | 85,00% | 47,50% | 47,00% | 63,32%         |
| 15  | Drog. Cafam Calle 48 Bog.            | 84,50%                       | 100,00% | 100,00% | 93,00% | 84,00% | 88,00% | 89,00% | 62,50% | 68,00% | 82,99%         |
| 16  | Drog. Cafam Floresta Bog.            | 65,50%                       | 65,00%  | N/A     | 79,00% | 71,50% | 92,00% | 82,00% | 17,50% | 55,00% | 62,72%         |
| 17  | Drog. Cafam Restrepo Exi. Bog.       | 90,50%                       | N/A     | N/A     | 72,00% | 75,00% | 74,00% | 84,00% | 60,00% | 57,00% | 72,84%         |
| 18  | Drog. Cafam Fontibon Surt. Bog.      | 65,25%                       | N/A     | N/A     | 86,00% | 75,00% | 78,00% | 79,00% | 47,50% | 62,00% | 68,06%         |

|           |                                     |               |               |               |               |               |               |               |               |               |               |
|-----------|-------------------------------------|---------------|---------------|---------------|---------------|---------------|---------------|---------------|---------------|---------------|---------------|
| <b>19</b> | Drog. Cafam Nuevo Kennedy Exi. Bog. | 87,25%        | 96,00%        | 85,50%        | 97,00%        | 89,50%        | 90,00%        | 93,00%        | 65,00%        | 64,50%        | <b>83,40%</b> |
| <b>20</b> | Drog. Cafam 20 de Julio Exi. Bog.   | 79,75%        | 78,00%        | N/A           | 68,00%        | 76,50%        | 92,00%        | 85,00%        | 52,50%        | 58,00%        | <b>72,22%</b> |
| <b>21</b> | Drog. Cafam Ciudad Bolívar Bog.     | 83,25%        | 80,00%        | N/A           | 60,00%        | 76,50%        | 92,00%        | 85,00%        | 55,00%        | 61,00%        | <b>73,12%</b> |
|           |                                     | <b>76,23%</b> | <b>85,64%</b> | <b>75,10%</b> | <b>78,19%</b> | <b>76,83%</b> | <b>75,14%</b> | <b>84,19%</b> | <b>55,02%</b> | <b>59,38%</b> | <b>71,73%</b> |

Tabla 20. Cumplimiento general - Droguerías Mixtas

## CUMPLIMIENTO POR ÁREAS – DROGUERÍAS MIXTAS

| No. | ÁREAS – ESTÁNDARES EVALUADOS                                 | % CUMPLIMIENTO |
|-----|--|----------------|
| 1   | INFRAESTRUCTURA, DOTACIÓN Y MANTENIMIENTO.                   | 76,23%         |
| 2   | GESTIÓN MEDICAMENTOS DE CONTROL ESPECIAL.                    | 85,64%         |
| 3   | GESTIÓN MEDICAMENTOS DE ALTO COSTO.                          | 75,10%         |
| 4   | GESTIÓN MEDICAMENTOS REFRIGERADOS.                           | 78,19%         |
| 5   | PROCEDIMIENTOS TÉCNICOS.                                     | 76,83%         |
| 6   | RECURSO HUMANO.  | 75,14%         |
| 7   | DOCUMENTACIÓN.   | 84,19%         |
| 8   | GESTIÓN PREPARACIÓN PARA EMERGENCIAS Y SEGURIDAD INDUSTRIAL. | 55,02%         |
| 9   | GESTIÓN AMBIENTAL DE PRODUCTOS FARMACÉUTICOS.                | 59,38%         |

Tabla 21. Cumplimiento por áreas - Droguerías Mixtas

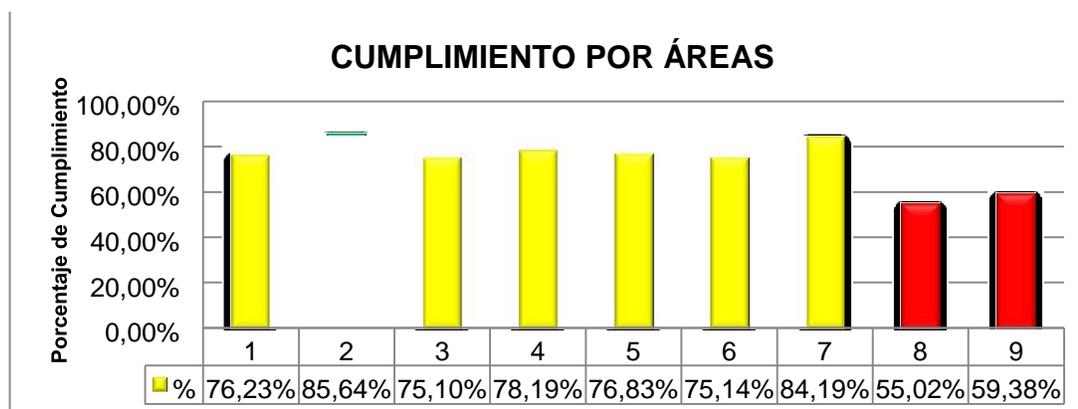


Ilustración 11. Cumplimiento por áreas - Droguerías Mixtas

El cumplimiento general de las droguerías mixtas fue de 71,73% lo que genera un concepto ACEPTABLE y una oportunidad de mejora en todas las áreas, excepto la de GESTIÓN MEDICAMENTOS DE CONTROL ESPECIAL que genera un concepto BUENO teniendo en cuenta que el porcentaje de cumplimiento fue de 85,64%, las áreas de GESTIÓN PREPARACIÓN PARA EMERGENCIAS Y SEGURIDAD INDUSTRIAL y GESTIÓN AMBIENTAL DE PRODUCTOS FARMACÉUTICOS son áreas de concepto CRÍTICO donde se debe priorizar la mejora teniendo en cuenta su porcentaje de cumplimiento fue de 55,02% y 59,38% respectivamente.

## CUMPLIMIENTO POR ÁREAS EN DROGUERÍAS COMERCIALES, MIXTAS Y PUNTOS DE DISPENSACIÓN

| No. | ÁREAS – ESTÁNDARES EVALUADOS                                 | % CUMPLIMIENTO |
|-----|--|----------------|
| 1   | INFRAESTRUCTURA, DOTACIÓN Y MANTENIMIENTO.                   | 80,71%         |
| 2   | GESTIÓN MEDICAMENTOS DE CONTROL ESPECIAL.                    | 88,56%         |
| 3   | GESTIÓN MEDICAMENTOS DE ALTO COSTO.                          | 74,44%         |
| 4   | GESTIÓN MEDICAMENTOS REFRIGERADOS.                           | 76,23%         |
| 5   | PROCEDIMIENTOS TÉCNICOS.                                     | 77,63%         |
| 6   | RECURSO HUMANO.  | 76,13%         |
| 7   | DOCUMENTACIÓN.   | 80,10%         |
| 8   | GESTIÓN PREPARACIÓN PARA EMERGENCIAS Y SEGURIDAD INDUSTRIAL. | 56,63%         |
| 9   | GESTIÓN AMBIENTAL DE PRODUCTOS FARMACÉUTICOS.                | 60,23%         |

Tabla 22. Cumplimiento por áreas - Droguerías y Puntos de Dispensación



Ilustración 122. Cumplimiento por áreas - Droguerías y Puntos de Dispensación

El cumplimiento general de los 60 establecimientos farmacéuticos fue de 72,73% lo que genera un concepto ACEPTABLE y una oportunidad de mejora en un todas las áreas, excepto la de GESTIÓN MEDICAMENTOS DE CONTROL ESPECIAL que genera un concepto BUENO teniendo en cuenta que el porcentaje de cumplimiento fue de 88,50%, las áreas de GESTIÓN PREPARACIÓN PARA EMERGENCIAS Y SEGURIDAD INDUSTRIAL y GESTIÓN AMBIENTAL DE PRODUCTOS

FARMACÉUTICOS son áreas de concepto CRÍTICO donde se debe priorizar la mejora teniendo en cuenta su porcentaje de cumplimiento fue de 56,63% y 60,23% respectivamente.

### CUMPLIMIENTO GENERAL DROGUERÍAS COMERCIALES, MIXTAS Y PUNTOS DE DISPENSACIÓN

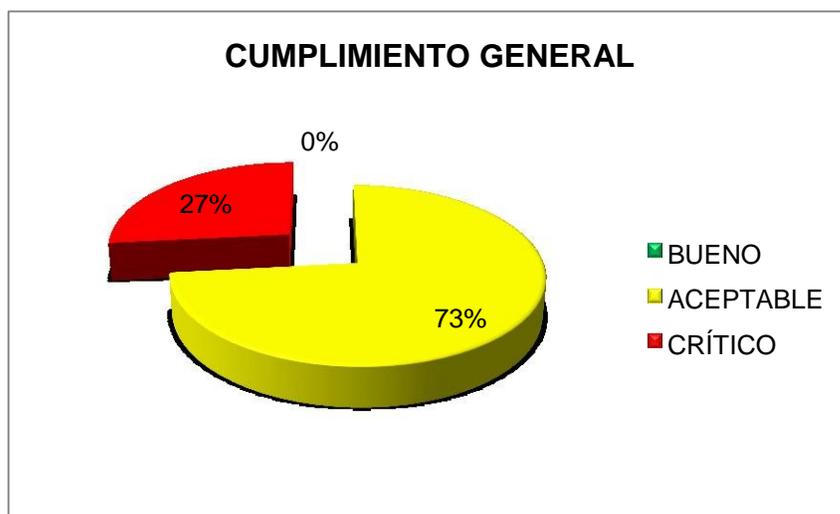


Ilustración 133. Cumplimiento general - Droguerías y Puntos de Dispensación

Los resultados obtenidos para los establecimientos farmacéuticos evaluados evidencian que el mayor concepto generado es ACEPTABLE que correspondió a 44 establecimientos equivalentes al 73% del total de establecimientos farmacéuticos, el concepto BUENO no se obtuvo y el concepto CRÍTICO correspondió a 16 establecimientos equivalentes al 27% del total de establecimientos farmacéuticos.

| CONCEPTO  | PORCENTAJE DE CUMPLIMIENTO | ESTABLECIMIENTOS   | COLOR REPRESENTATIVO |
|-----------|----------------------------|--|----------------------|
| BUENO     | MAYOR A 85%                | <b>0</b>   | VERDE                |
| ACEPTABLE | ENTRE 70 Y 84,99%          | <b>44</b><br>(5 Puntos de Dispensación;<br>26 Droguerías Comerciales;<br>13 Droguerías Mixtas) | AMARILLO             |
| CRÍTICO   | MENOR A 69,99%             | <b>16</b><br>(1 Puntos de Dispensación;<br>7 Droguerías Comerciales;<br>8 Droguerías Mixtas)   | ROJO                 |

Tabla 23. Conceptos de cumplimiento general - Droguerías y Puntos de Dispensación

De las 9 áreas evaluadas 8 de ellas requieren una mejora, es importante fortalecer los procesos y capacitar al personal que labora en los establecimientos con el objetivo de obtener un concepto BUENO a nivel general.

#### **ACTIVIDAD 5:**

*Revisar y actualizar anualmente los instructivos y formatos que componen el Manual de Gestión del Servicio Farmacéutico basado en normatividad vigente y procesos del servicio:*

El Manual de Gestión del Servicio Farmacéutico de CAFAM se actualiza mediante la revisión de instructivos y formatos de gestión técnica, buscando la mejora continua de los procesos que se deben realizar en los establecimientos.

Los instructivos se actualizaron teniendo en cuenta la situación actual del Servicio Farmacéutico en los establecimientos ubicados en la ciudad de Bogotá, así mismo se enlazó la información contenida en los instructivos con los formatos desarrollados. Permitiendo dar claridad a cada uno de los procesos del servicio farmacéutico, explicando la forma de realizar las actividades, incluyendo imágenes y ejemplos que facilitan a los colaboradores de los establecimientos el cumplimiento de sus labores dentro del servicio farmacéutico.

Los instructivos actualizados son los siguientes:

DT - 01 - INSTRUCTIVO MANEJO DE PROBLEMAS RELACIONADOS CON MEDICAMENTOS

DT - 02 - INSTRUCTIVO FRACCIONAMIENTO BLISTER DE MEDICAMENTOS

DT - 03 - INSTRUCTIVO MANEJO MEDICAMENTOS DE CONTROL ESPECIAL

DT - 04 - INSTRUCTIVO MANEJO PQRS MEDICAMENTOS

DT - 05 - INSTRUCTIVO MANEJO DE PRÓXIMOS A VENCER Y AVERÍAS

DT - 06 - INSTRUCTIVO EVALUACIÓN TÉCNICA PARA SELECCIÓN DE PRODUCTOS FARMACÉUTICOS

DT - 07 - INSTRUCTIVO BUENAS PRÁCTICAS DE DISPENSACIÓN

DT - 08 - INSTRUCTIVO DIRECCIONAMIENTO DE FÓRMULAS MAGISTRALES Y

MEDICAMENTOS VITALES NO DISPONIBLES (Canal Institucional)

DT - 09 - INSTRUCTIVO RETIRO DE MEDICAMENTOS DEL MERCADO

DT - 10 - INSTRUCTIVO UBICACIÓN DE SEÑALIZACIÓN

DT - 11 - INSTRUCTIVO BUENAS PRÁCTICAS DE ALMACENAMIENTO

DT - 12 - INSTRUCTIVO MANEJO DE LIMPIEZA Y ASEO EN ÁREAS

DT - 13 - INSTRUCTIVO RECEPCIÓN TÉCNICA DE PRODUCTOS FARMACÉUTICOS

Los formatos actualizados buscan capturar la información necesaria en la trazabilidad de los procesos a cumplir en el servicio y permiten ser comprendidos fácilmente por los colaboradores evitando la duplicidad de información en cada uno de los formatos.

Los formatos actualizados son los siguientes:

DTF - 01 - ACTA DE ENTREGA DE DIRECCION TÉCNICA

DTF - 02 - ACTA DE RECEPCION TÉCNICA DE PRODUCTOS FARMACEUTICOS

DTF - 03 - ACTA DE REEMPLAZO PARA ASUMIR LA DIRECCION TÉCNICA

DTF - 04 - ACTA DE REEMPLAZO PARA MANEJO DE MEDICAMENTOS DE CONTROL ESPECIAL

DTF - 05 - CONTROL DEVOLUCIÓN DE PRODUCTOS FARMACÉUTICOS PRÓXIMOS A VENCER Y AVERÍAS

DTF - 06 - CONTROL ENTREGA DE MEDICAMENTOS REFRIGERADOS Y ALTO COSTO AL USUARIO

DTF - 07 - CONTROL LIMPIEZA DE AREAS Y VERIFICACION DE PROXIMOS A VENCER Y AVERÍAS

DTF - 08 - CONTROL TEMPERATURA AMBIENTE Y HUMEDAD RELATIVA

DTF - 09 - CONTROL TEMPERATURA DE REFRIGERACION

DTF - 10 - REPORTE DE EVENTOS ADVERSOS DE MEDICAMENTOS Y DISPOSITIVOS MÉDICOS

DTF - 11 - CONTROL DE MEDICAMENTOS ALTO COSTO

## **ACTIVIDAD 6:**

Desarrollar un Plan de Mejora para cada establecimiento farmacéutico, con base en información obtenida en las visitas de verificación técnico-normativa y en la actualización del Manual. El plan de mejora deberá incluir las actividades a realizar, plazos establecidos y recursos necesarios para su cumplimiento: Se desarrollo un plan de mejora para cada establecimiento farmacéutico ya que en cada uno se deben identificar sus propias falencias y estas serán distintas dependiendo de las necesidades que se requieran en cada caso, estas mejoras a partir del cumplimiento que se obtuvo en la verificación técnico-normativa, por lo cual se crea un formato de plan de mejora y seguimiento (Ver: ANEXO C) dirigido a cada uno de los estándares evaluados y se encuentra dividido en dos partes principales:

#### **A) CONTENIDO DEL PLAN DE MEJORA – Auditoría Interna**

- Actividad específica
- Responsables
- Plazo: inmediato, corto, mediano, largo (3, 6 y 12 meses respectivamente)
- Fecha límite
- Recurso: humano, económico, infraestructura

La implementación de un plan de mejora para cada uno de los establecimientos farmacéuticos se realizará basada en el diagnóstico previo y en los procesos mejorados en el Manual de Gestión del Servicio Farmacéutico. El Plan de mejora contará con sus respectivas actividades, responsables, fechas límite de ejecución y recursos necesarios para llevarse a cabo.

#### **B) SEGUIMIENTO A PLAN DE MEJORA**

- Actividades planeadas
- Actividades ejecutadas en corto, mediano y largo plazo
- Porcentaje de cumplimiento
- Observaciones

El seguimiento se realizará con el objetivo de verificar el cumplimiento del Plan de Mejora a partir de su implementación. Para realizar el seguimiento el Departamento Técnico se comunicará con el Director Técnico de cada establecimiento quien

retroalimentará acerca del avance del plan y a su vez será el encargado de informar cada 3 y 6 meses el proceso de ejecución de las actividades y anualmente realizará una nueva verificación presencial que buscará evidenciar la eficacia del plan de mejora.

### 16.3. ESTRATEGIA 3

***Incrementar la participación dentro del presupuesto para la mejora de las instalaciones, dotación y mantenimiento, garantizando el cumplimiento de la normatividad aplicada al servicio farmacéutico y exigencias de entes de control.***

#### **ACTIVIDAD 1:**

*Realizar la solicitud de mejoras en infraestructura, dotación y mantenimiento al departamento encargado con base en un Plan de Mejora establecido para cada establecimiento farmacéutico.*

Las mejoras fueron solicitadas al Departamento de Operaciones por medio de una matriz de solicitud de requerimientos, donde se encuentran estandarizados los requerimientos de infraestructura, dotación de equipos donde se incluye la adquisición y mantenimiento de termómetros y termohigrómetros, de igual forma se programó la calibración de equipos. Cabe resaltar que el Departamento de Operaciones cuenta con formatos y cronogramas que permiten el cumplimiento de estos requerimientos. Por medio de la matriz se especificó lo solicitado para que se pudiera incluir y costear adecuadamente dentro del presupuesto, identificando un total de 943 requerimientos para los 60 establecimientos farmacéuticos en la ciudad de Bogotá.

#### **ACTIVIDAD 2:**

*Priorizar los requerimientos dirigidos al cumplimiento normativo solicitados al departamento encargado de su gestión.*

Se priorizan los requerimientos que generaron un concepto aplazado por parte de los entes de control en los establecimientos y que tenían un plazo definido, posteriormente se tuvieron en cuenta aquellos que permitían cumplir con el mínimo

exigido por la normatividad y por último los que hacían falta para prestar un apropiado servicio farmacéutico.

**ACTIVIDAD 3:**

Utilizar el presupuesto a la mejora de la infraestructura, dotación y mantenimiento de los establecimientos, de acuerdo a los plazos establecidos en el plan de mejora.

El Departamento de Operaciones de la Gerencia Nacional de Medicamentos contacto a los proveedores y está encargado de ejecutar el presupuesto de acuerdo a la priorización establecida previamente y los plazos estimados en los planes de mejora.

#### **16.4. ESTRATEGIA 4**

***Desarrollar y actualizar los planes de gestión ambiental y seguridad industrial, para la mejora de los procesos del servicio farmacéutico, cumpliendo con estas exigencias de los entes de control (Secretaría Distrital de Salud, Secretaría Distrital de Ambiente, Ministerio de Ambiente y Desarrollo Sostenible)***

##### **ACTIVIDAD 1:**

*Estructurar el Plan de Gestión Integral de Residuos Hospitalarios y Similares y el Plan de Seguridad Industrial para los establecimientos Farmacéuticos de la GNM*

Los departamentos de gestión ambiental y seguridad industrial con el apoyo del Departamento técnico se encargan de implementar la política, objetivos y metas, para ejecutarlas debe enfocarse al personal, el sistema, la estrategia, los recursos y la estructura.

##### **ACTIVIDAD 2:**

*Priorizar el presupuesto para la dotación de elementos necesarios en la implementación del Plan de Gestión Integral de Residuos Hospitalarios y Similares y el Plan de Seguridad Industrial para los establecimientos Farmacéuticos de la GNM*

La Gerencia Nacional de Medicamentos estableció un presupuesto que actualmente se destina a la dotación de elementos necesarios garantizando el cumplimiento del Plan de Gestión Integral de Residuos Hospitalarios y Similares y lineamientos del Plan de Seguridad Industrial en los establecimientos farmacéuticos de Bogotá.

##### **ACTIVIDAD 3:**

Realizar capacitaciones que garanticen el cumplimiento de los lineamientos establecidos en el Plan de Gestión Integral de Residuos Hospitalarios y Similares y el Plan de Seguridad Industrial para los establecimientos Farmacéuticos de la GNM

El departamento de Gestión Ambiental realizó un programa de capacitación con el apoyo del departamento Técnico dirigido a 305 colaboradores del servicio farmacéutico (Ver: Estrategia 6), basado en la Resolución 1164 de 2002, el Decreto 4741 de 2005 y Resolución 371 de 2009 del Ministerio de Ambiente, Vivienda y Desarrollo Territorial, por la cual se adopta la metodología para la elaboración del Plan de Gestión Integral de Residuos Hospitalarios y similares PGIRHS, se reglamenta parcialmente la prevención y el manejo de los residuos o desechos peligrosos generados en el marco de la gestión integral y se establecen los elementos que deben ser considerados en los Planes de Gestión de Devolución de Productos Posconsumo de Fármacos o Medicamentos Vencidos respectivamente.

Las capacitaciones sobre el Plan de Seguridad Industrial que se realizan junto con el Departamento de Seguridad Integral, dirigida a los colaboradores del servicio farmacéutico, se encuentran en proceso de ejecución y se realizarán semestralmente.

## 16.5. ESTRATEGIA 5

***Desarrollar un procedimiento de embalaje técnico en el centro de distribución que permita mejorar la entrega adecuada de los productos farmacéuticos.***

### **ACTIVIDAD 1:**

*Elaborar instructivo de embalaje técnico para garantizar la adecuada manipulación de los Productos Farmacéuticos.*

Se Generó un instructivo orientado a los auxiliares de bodega sobre las buenas prácticas para el correcto embalaje y unificación de los productos farmacéuticos, con el fin de evitar posibles alteraciones en la calidad de los productos y averías durante el transporte, cuyo alcance está determinado desde la recepción, el almacenamiento y el alistamiento hasta la unificación (paking) de los productos dirigido a cada establecimiento farmacéutico.

### **ACTIVIDAD 2:**

*Realizar la capacitación del instructivo de embalaje técnico a todos los colaboradores del Centro de Distribución*

Se realizó un programa de capacitación destinado a los auxiliares de bodega que como base tuvo la concientización sobre los medicamentos y la salud. Así como la manipulación de los productos farmacéuticos que se destinan a los establecimientos y los aspectos relevantes que contiene el instructivo de embalaje técnico.

Se elaboró una presentación que contenía imágenes acerca de un mal embalaje y de un adecuado embalaje, para que visualmente comprendieran el concepto y manifestaran sus inquietudes. Así mismo se evaluaron los conocimientos adquiridos

por medio de una evaluación y realizaron una práctica para validar la instrucción recibida.

**ACTIVIDAD 3:**

*Publicar en Intranet el instructivo de embalaje técnico para divulgación de este documento.*

Se utilizó la herramienta Intranet para divulgar el contenido del instructivo embalaje técnico, además para ser utilizado en el entrenamiento de nuevos miembros del equipo de auxiliares de bodega en el proceso de inducción.

## 16.6. ESTRATEGIA 6

***El Departamento Técnico debe liderar un proceso de capacitación interna a los colaboradores de los establecimientos con el fin de fortalecer sus conocimientos en normatividad técnica vigente, uso adecuado de los Productos Farmacéuticos y procesos específicos del servicio farmacéutico.***

### **ACTIVIDAD 1:**

*Diseñar las presentaciones de los temas a tratar en las capacitaciones dirigidas a los colaboradores de los establecimientos farmacéuticos que incluyan lineamientos del Manual de Gestión del Servicio Farmacéutico*

Se preparó una presentación con diapositivas sobre temas relacionados con el Decreto 2200 de 2005, Resolución 1403 de 2007, Resolución 1478 de 2006, Resolución 1164 de 2002, el Decreto 4741 de 2005 y Resolución 371 de 2009, la actualización de instructivos y los procesos propios del servicio farmacéutico en CAFAM.

### **ACTIVIDAD 2:**

*Diseñar una evaluación de conocimientos para ser aplicada antes de la capacitación con el objetivo de detectar las falencias en conceptos básicos y una segunda prueba luego de la capacitación con el fin de evaluar la información recibida.*

Se elaboró una evaluación (Ver: ANEXO F) previa a la capacitación y se detectó desconocimiento con relación a la señalización en las instalaciones, aplicación de la Resolución 1403 de 2007 y manejo de residuos.

La misma evaluación fue aplicada luego de haber recibido la capacitación, para determinar el indicador de mejora según el conocimiento adquirido y el refuerzo que

debe darse posteriormente. Este resultado deberá ser analizado para abordar los temas a tratar en el programa de capacitación del siguiente año.

| ESTABLECIMIENTO FARMACÉUTICO             | Tipo      | Colaboradores Evaluados | RESULTADOS    |               | INDICADOR MEJORA |
|--|-----------|-------------------------|---------------|---------------|------------------|
|  |           |                         | 1. Evaluación | 2. Evaluación |                  |
| Drog. Cafam Bog. las nieves              | Comercial | 6                       | 40,00         | 88,00         | 45%              |
| Drog. Cafam Bog. Exi. Occidente          | Comercial | 2                       | 34,00         | 70,00         | 49%              |
| Drog. Cafam Bog. Exi. San Martín         | Comercial | 2                       | 24,00         | 100,00        | 24%              |
| Drog. Cafam Bog. Exi. Cll 80             | Comercial | 1                       | 45,00         | 90,00         | 50%              |
| Drog. Cafam Bog. Exi. Chapinero          | Comercial | 7                       | 20,00         | 90,00         | 22%              |
| Drog. Cafam Bog. Exi. Norte cll 175      | Comercial | 3                       | 23,38         | 92,31         | 25%              |
| Drog. Cafam Bog. Car. Colina campestre   | Comercial | 4                       | 26,67         | 100,00        | 27%              |
| Drog. Cafam Bog Exi. Unicentro           | Comercial | 6                       | 30,00         | 100,00        | 30%              |
| Drog. Cafam Bog. Car. San Rafael         | Comercial | 2                       | 30,00         | 100,00        | 30%              |
| Drog. Cafam Bog. Exi. Country            | Comercial | 3                       | 32,00         | 92,00         | 35%              |
| Drog. Cafam bog. shaio                   | Comercial | 3                       | 32,00         | 96,00         | 33%              |
| Drog. Cafam Bog. santa barbara           | Comercial | 1                       | 33,33         | 86,67         | 38%              |
| Drog. Cafam bog. Car. Calle 85           | Comercial | 3                       | 33,33         | 93,33         | 36%              |
| Drog.cafam bog.car.pasadena              | Comercial | 3                       | 33,33         | 86,67         | 38%              |
| Drog. Cafam bog exi. Salitre             | Comercial | 4                       | 35,00         | 95,00         | 37%              |
| Drog. Cafam. Bog pom. Cll102             | Comercial | 2                       | 40,00         | 96,67         | 41%              |
| Drog. Ex. Btá g. Estación                | Comercial | 2                       | 40,00         | 100,00        | 40%              |
| Drog. Ex. Btá alamos                     | Comercial | 2                       | 40,00         | 100,00        | 40%              |
| Drog. Cafam bog. Exi. Quirinal           | Comercial | 2                       | 40,00         | 100,00        | 40%              |
| Drog. Cafam bog. Exi. Modelia            | Comercial | 3                       | 40,00         | 100,00        | 40%              |
| Drog. Cafam bog exi. Bosa cll 65         | Comercial | 2                       | 45,00         | 90,00         | 50%              |
| Drog. Cafam bog. Exi. Américas           | Comercial | 6                       | 50,00         | 100,00        | 50%              |
| Drog. Cafam bog. Exi. Ciudad montes      | Comercial | 2                       | 50,00         | 90,00         | 56%              |
| Drog. Cafam bog.sur. Roma                | Comercial | 2                       | 53,33         | 100,00        | 53%              |
| Drog. Cafam bog.trinidad galán           | Comercial | 3                       | 53,33         | 93,33         | 57%              |
| Drog. Cafam bog. Exi. Fontibon           | Comercial | 3                       | 55,00         | 100,00        | 55%              |
| Drog. Cafam bog. Exi. Villa mayor        | Comercial | 2                       | 60,00         | 90,00         | 67%              |
| Drog. Cafam bog. Exi. Tintal             | Comercial | 2                       | 60,00         | 100,00        | 60%              |
| Drog. Cafam bog. Exi. Centenario         | Comercial | 2                       | 64,00         | 88,00         | 73%              |
| Drog. Cafam bog exi. Tunal               | Comercial | 1                       | 65,00         | 100,00        | 65%              |
| Drog. Cafam exi. Usme                    | Comercial | 2                       | 70,00         | 100,00        | 70%              |
| Drog. Cafam bog. Exi. C. Jardín calle 14 | Comercial | 2                       | 70,00         | 85,00         | 82%              |

|                                     |                 |            |              |              |            |
|-------------------------------------|-----------------|------------|--------------|--------------|------------|
| Drog. Cafam bog. Sur. Centro        | Comercial       | 2          | 80,00        | 100,00       | 80%        |
| Drog. Cafam bog.palermo             | Mixta           | 4          | 90,00        | 90,00        | 100%       |
| Drog. Cafam bog. Exi. Floresta      | Mixta           | 9          | 40,00        | 100,00       | 40%        |
| Drog. Cafam bog. Exi. Colseguros    | Mixta           | 2          | 45,00        | 85,00        | 53%        |
| Drog. Cafam bog. Calle 48           | Mixta           | 15         | 50,00        | 78,00        | 64%        |
| Drog. Cafam bog. Car. Granada hills | Mixta           | 0          | 50,00        | 100,00       | 50%        |
| Drog. Cafam bog.home art lisboa     | Mixta           | 1          | 53,33        | 88,00        | 61%        |
| Drog. Cafam bog. Sur. Suba          | Mixta           | 0          | 53,33        | 85,00        | 63%        |
| Drog. Cafam bog. Car. La carolina   | Mixta           | 2          | 55,00        | 100,00       | 55%        |
| Drog. Cafam bog.el nogal            | Mixta           | 4          | 60,00        | 94,50        | 63%        |
| Drog. Cafam floresta 24 horas       | Mixta           | 16         | 60,00        | 98,00        | 61%        |
| Drog. Cafam bog.usaquen             | Mixta           | 2          | 40,00        | 100,00       | 40%        |
| Drog. Cafam bog. Niza               | Mixta           | 3          | 25,00        | 88,00        | 28%        |
| Drog. Cafam bog. Exi.calle 51       | Mixta           | 19         | 60,00        | 100,00       | 60%        |
| Drog. Cafam bog. Exi. Quirigua      | Mixta           | 4          | 45,00        | 100,00       | 45%        |
| Drog. Cafam bog. Exi. Av chile      | Mixta           | 0          | 35,00        | 90,00        | 39%        |
| Drog. Cafam bog. Exi. Zarzamora     | Mixta           | 2          | 28,00        | 97,00        | 29%        |
| Drog. Cafam bog. Exi. Restrepo      | Mixta           | 4          | 26,00        | 98,00        | 27%        |
| Drog. Cafam bog. Sur. Fontibon      | Mixta           | 2          | 40,00        | 90,00        | 44%        |
| Drog. Cafam bog. Exi. Nvo kennedy   | Mixta           | 10         | 40,00        | 100,00       | 40%        |
| Drog. Cafam bog. Exi. 20 julio      | Mixta           | 5          | 60,00        | 96,00        | 63%        |
| Drog. Cafam bog.ciudad bolivar      | Mixta           | 8          | 60,00        | 83,00        | 72%        |
| P. Disp cafam bog.primavera         | P. Dispensación | 7          | 20,00        | 94,00        | 21%        |
| P. Disp cafam bog.suba fiesta       | P. Dispensación | 7          | 25,00        | 98,00        | 26%        |
| P. Disp cafam bog.puente largo      | P. Dispensación | 7          | 29,00        | 100,00       | 29%        |
| P. Disp cafam bog.ciudad montes     | P. Dispensación | 9          | 28,00        | 88,00        | 32%        |
| P. Disp cafam bog.centenario        | P. Dispensación | 14         | 25,00        | 94,00        | 27%        |
| P. Disp cafam barrios unidos        | P. Dispensación | 3          | 33,00        | 100,00       | 33%        |
|                                     | <b>Total</b>    | <b>251</b> | <b>43,72</b> | <b>94,12</b> | <b>47%</b> |

Tabla 24. Resultados evaluaciones Técnico-Normativa y Gestión Ambiental

### ACTIVIDAD 3:

Realizar un cronograma de capacitación, para los 305 colaboradores de los 60 establecimientos farmacéuticos, de la ciudad de Bogotá

Se elaboró un cronograma de capacitación con el objetivo de capacitar a todos los colaboradores del servicio, estos divididos en grupos de 20 personas, la duración

de la capacitación fue de 4 horas por grupo, se desarrollo cada día en dos jornadas (Mañana y Tarde) garantizando la asistencia de los colaboradores. (Ver: Cronograma de capacitación técnico-normativa y gestión ambiental)

#### **ACTIVIDAD 4:**

##### Realizar las capacitaciones en grupos de 20 personas

Las capacitaciones del Departamento Técnico se desarrollaron con el Apoyo del Departamento de Gestión Ambiental, los temas básicos de las capacitaciones fueron el Manual de Gestión del Servicio Farmacéutico y el Plan de Gestión de Residuos Hospitalarios y Similares. Se abordaron en grupos de aproximadamente 20 personas por jornada, 40 personas capacitadas por día, dada la capacidad del salón de capacitación, los recursos audiovisuales y el manejo de grupo. A continuación se relaciona la cantidad de colaboradores capacitados para cada establecimiento farmacéutico en Bogotá.

| ESTABLECIMIENTO FARMACÉUTICO           | TIPO      | COLABORADORES |             |                |
|--|-----------|---------------|-------------|----------------|
|  |           | POR PUNTO     | CAPACITADOS | NO CAPACITADOS |
| Drog. Cafam bog.las nieves             | Comercial | 6             | 6           | 0              |
| Drog. Cafam bog. Exi. Occidente        | Comercial | 3             | 2           | 1              |
| Drog. Cafam bog. Exi. San martin       | Comercial | 2             | 2           | 0              |
| Drog. Cafam bog. Exi. Cll 80           | Comercial | 3             | 1           | 2              |
| Drog. Cafam bog. Exi. Chapinero        | Comercial | 7             | 7           | 0              |
| Drog. Cafam bog. Exi. Norte cll 175    | Comercial | 3             | 3           | 0              |
| Drog. Cafam bog. Car. Colina campestre | Comercial | 4             | 4           | 0              |
| Drog. Cafam bog exi. Unicentro         | Comercial | 6             | 6           | 0              |
| Drog. Cafam bog. Car. San rafael       | Comercial | 2             | 2           | 0              |
| Drog. Cafam bog. Exi. Country          | Comercial | 3             | 3           | 0              |
| Drog. Cafam bog.shaio                  | Comercial | 3             | 3           | 0              |
| Drog. Cafam bog.santa barbara          | Comercial | 2             | 1           | 1              |
| Drog. Cafam bog. Car. Calle 85         | Comercial | 3             | 3           | 0              |
| Drog.cafam bog.car.pasadena            | Comercial | 3             | 3           | 0              |
| Drog. Cafam bog exi. Salitre           | Comercial | 4             | 4           | 0              |
| Drog. Cafam. Bog pom. Cll102           | Comercial | 3             | 2           | 1              |

|  |           |    |    |    |
|--|-----------|----|----|----|
| Drog. Ex. Btá g. Estación                | Comercial | 3  | 2  | 1  |
| Drog. Ex. Btá alamos                     | Comercial | 2  | 2  | 0  |
| Drog. Cafam bog. Exi. Quirinal           | Comercial | 2  | 2  | 0  |
| Drog. Cafam bog. Exi. Modelia            | Comercial | 3  | 3  | 0  |
| Drog. Cafam bog exi. Bosa cll 65         | Comercial | 2  | 2  | 0  |
| Drog. Cafam bog. Exi. Américas           | Comercial | 6  | 6  | 0  |
| Drog. Cafam bog. Exi. Ciudad montes      | Comercial | 2  | 2  | 0  |
| Drog. Cafam bog.sur. Roma                | Comercial | 2  | 2  | 0  |
| Drog. Cafam bog.trinidad galán           | Comercial | 3  | 3  | 0  |
| Drog. Cafam bog. Exi. Fontibon           | Comercial | 3  | 3  | 0  |
| Drog. Cafam bog. Exi. Villa mayor        | Comercial | 4  | 2  | 2  |
| Drog. Cafam bog. Exi. Tintal             | Comercial | 2  | 2  | 0  |
| Drog. Cafam bog. Exi. Centenario         | Comercial | 2  | 2  | 0  |
| Drog. Cafam bog exi. Tunal               | Comercial | 2  | 1  | 1  |
| Drog. Cafam exi. Usme                    | Comercial | 2  | 2  | 0  |
| Drog. Cafam bog. Exi. C. Jardín calle 14 | Comercial | 2  | 2  | 0  |
| Drog. Cafam bog. Sur. Centro             | Comercial | 2  | 2  | 0  |
| Drog. Cafam bog.palermo                  | Mixta     | 4  | 4  | 0  |
| Drog. Cafam bog. Exi. Floresta           | Mixta     | 9  | 9  | 0  |
| Drog. Cafam bog. Exi. Colseguros         | Mixta     | 3  | 2  | 1  |
| Drog. Cafam bog. Calle 48                | Mixta     | 15 | 15 | 0  |
| Drog. Cafam bog. Car. Granada hills      | Mixta     | 12 | 0  | 12 |
| Drog. Cafam bog.home art lisboa          | Mixta     | 7  | 1  | 6  |
| Drog. Cafam bog. Sur. Suba               | Mixta     | 9  | 0  | 9  |
| Drog. Cafam bog. Car. La carolina        | Mixta     | 2  | 2  | 0  |
| Drog. Cafam bog.el nogal                 | Mixta     | 6  | 4  | 2  |
| Drog. Cafam floresta 24 horas            | Mixta     | 19 | 16 | 3  |
| Drog. Cafam bog.usaquen                  | Mixta     | 2  | 2  | 0  |
| Drog. Cafam bog. Niza                    | Mixta     | 3  | 3  | 0  |
| Drog. Cafam bog. Exi.calle 51            | Mixta     | 21 | 19 | 2  |
| Drog. Cafam bog. Exi. Quirigua           | Mixta     | 5  | 4  | 1  |
| Drog. Cafam bog. Exi. Av chile           | Mixta     | 3  | 0  | 3  |
| Drog. Cafam bog. Exi. Zarzamora          | Mixta     | 3  | 2  | 1  |
| Drog. Cafam bog. Exi. Restrepo           | Mixta     | 4  | 4  | 0  |
| Drog. Cafam bog. Sur. Fontibon           | Mixta     | 2  | 2  | 0  |

|                                   |                 |            |            |           |
|-----------------------------------|-----------------|------------|------------|-----------|
| Drog. Cafam bog. Exi. Nvo kennedy | Mixta           | 12         | 10         | 2         |
| Drog. Cafam bog. Exi. 20 julio    | Mixta           | 6          | 5          | 1         |
| Drog. Cafam bog.ciudad bolivar    | Mixta           | 10         | 8          | 2         |
| P. Disp cafam bog.primavera       | P. Dispensación | 7          | 7          | 0         |
| P. Disp cafam bog.suba fiesta     | P. Dispensación | 7          | 7          | 0         |
| P. Disp cafam bog.puente largo    | P. Dispensación | 7          | 7          | 0         |
| P. Disp cafam bog.ciudad montes   | P. Dispensación | 9          | 9          | 0         |
| P. Disp cafam bog.centenario      | P. Dispensación | 14         | 14         | 0         |
| P. Disp cafam barrios unidos      | P. Dispensación | 3          | 3          | 0         |
|                                   | <b>TOTAL</b>    | <b>305</b> | <b>251</b> | <b>54</b> |

Tabla 25. Colaboradores capacitados por establecimiento farmacéutico

#### **ACTIVIDAD 5:**

##### *Documentar la asistencia a las capacitaciones y la calificación de las pruebas aplicadas.*

Mediante un formato de registro se documentó la asistencia siendo de un 82,3% en total, lo que garantizo una participación optima y se realizó una evaluación Técnico-Normativa y Gestión Ambiental (Ver: ANEXO F), enfocándose en las generalidades propias del Servicio Farmacéutico como son la Calidad de los Productos Farmacéuticos, la Legislación Farmacéutica, el Manual de Gestión del servicio Farmacéutico y el Plan de Gestión Ambiental.

Esta prueba de conocimientos se realizó dos veces, previo a la capacitación y después de recibida la instrucción, en la segunda evaluación los resultados fueron superiores al 90% (Ver Tabla 24), demostrando a través de los puntajes obtenidos que la presentación fue bien estructurada y permitió asimilar los conceptos expuestos.

## 16.7. ESTRATEGIA 7

***Divulgación y capacitación de nuevos procesos, actualizaciones en normatividad y política farmacéutica a los establecimientos mediante el sistema de comunicación interno (Intranet) y teleconferencias.***

### **ACTIVIDAD 1:**

*Consultar periódicamente las novedades y actualizaciones en la normatividad para publicarlos en Intranet.*

Semanalmente se realiza una revisión a publicaciones de las siguientes páginas web con el propósito de detectar aquellos cambios, modificaciones y avances referentes al Servicio Farmacéutico:

- **CONGRESO DE LA REPÚBLICA**  
Página web: [www.secretariasenado.gov.co](http://www.secretariasenado.gov.co)
- **COMISIÓN NACIONAL DE PRECIOS DE MEDICAMENTOS Y DISPOSITIVOS MEDICOS - MINISTERIO DE COMERCIO, INDUSTRIA Y TURISMO**  
Página web: [www.mincomercio.gov.co](http://www.mincomercio.gov.co)
- **COMUNIDAD ANDINA DE NACIONES - CAN**  
Página web: [www.comunidadandina.org](http://www.comunidadandina.org)
- **INSTITUTO NACIONAL DE VIGILANCIA DE MEDICAMENTOS Y ALIMENTOS - INVIMA**  
Página web: [www.invima.gov.co](http://www.invima.gov.co)
- **IMPRESA DIARIO OFICIAL**  
Página web: [www.imprensa.gov.co](http://www.imprensa.gov.co)
- **MINISTERIO DE SALUD Y PROTECCIÓN SOCIAL** Página web: [www.minproteccionsocial.gov.co](http://www.minproteccionsocial.gov.co)
- **SECRETARÍA DISTRITAL DE SALUD CAPITAL**

Página web: [www.saludcapital.gov.co](http://www.saludcapital.gov.co)

- **MINISTERIO DE AMBIENTE Y DESARROLLO SOSTENIBLE**

Página web: [www.minambiente.gov.co](http://www.minambiente.gov.co)

- **SUPERINTENDENCIA DE INDUSTRIA Y COMERCIO**

Página web: [www.sic.gov.co](http://www.sic.gov.co)

- **SUPERINTENDENCIA NACIONAL DE SALUD**

Página web: [www.supersalud.gov.co](http://www.supersalud.gov.co)

- **FONDO NACIONAL DE ESTUPEFACIENTES**

Página web: [www.fne.gov.co](http://www.fne.gov.co)

- **PRESIDENCIA DE LA REPÚBLICA**

Página web: [www.presidencia.gov.co](http://www.presidencia.gov.co)

- **COMISIÓN DE REGULACIÓN EN SALUD (CRES)**

Página web: [www.cres.gov.co](http://www.cres.gov.co)

- **MINISTERIO DE AMBIENTE, VIVIENDA Y DESARROLLO TERRITORIAL**

Página web: [www.minambiente.gov.co](http://www.minambiente.gov.co)

## **ACTIVIDAD 2:**

Crear en la Intranet carpetas para la publicación de archivos digitalizados que requiere cada establecimiento farmacéutico. Crear subcarpetas que contemplen documentación solicitada por los entes de control. (DEPARTAMENTO TÉCNICO, GESTIÓN AMBIENTAL, SEGURIDAD INDUSTRIAL)

Se estableció una ruta de acceso en Intranet que fue divulgada a los colaboradores para que consulten la carpeta correspondiente a su establecimiento y ubiquen la documentación legal requerida por los entes de control.

### **ACTIVIDAD 3:**

Publicar en Intranet la Normatividad vigente aplicada al servicio farmacéutico como fuente de información y consulta.

Se generó una ruta de acceso especial en Intranet divulgada a los colaboradores para consulta de la normatividad vigente.

### **ACTIVIDAD 4**

Publicar en Intranet las presentaciones expuestas en las capacitaciones recibidas, Manual de Gestión del Servicio Farmacéutico, Plan de Gestión Integral de Residuos Hospitalarios y Similares, Plan de Seguridad Industrial.

Se publicaron en Intranet las presentaciones de las capacitaciones realizadas por el Departamento Técnico a los colaboradores del servicio farmacéutico, para que tuvieran acceso directo al material expuesto y precisaran las directrices de la Gerencia Nacional de Medicamentos.

### **ACTIVIDAD 5:**

Realizar 6 capacitaciones al año, semestralmente dos Técnico Normativa, dos de Gestión Ambiental y dos de Seguridad Industrial. Y hacer la divulgación de comunicados del Departamento Técnico respecto a novedades y actualizaciones en normatividad del servicio farmacéutico mediante teleconferencias.

En la actualidad el Departamento Técnico utiliza la modalidad de teleconferencias utilizando la intranet para realizar capacitaciones y difundir información técnica relacionada con el servicio farmacéutico.

## 16.8. ESTRATEGIA 8

***Dar respuesta a quejas y reclamos de forma oportuna garantizando confiabilidad y seguridad para los usuarios (farmacovigilancia y tecnovigilancia).***

### **ACTIVIDAD 1:**

*Recepcionar el PQRS por cualquier medio (personal, carta, buzón de sugerencias, correo electrónico, línea telefónica, etc.):*

Se obtiene información que permite mejorar la prestación del servicio farmacéutico, contar con información para optimizar los procesos y hacerlos más eficientes mediante el aplicativo que CAFAM tiene destinado para la recepción de Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias (PQRS) presentadas por los afiliados, clientes y usuarios sobre los productos y servicios que ofrece CAFAM en sus Droguerías y Puntos de Dispensación, con el fin de dar solución oportuna y confiable al cliente.

Los PQRS que el Departamento Técnico evalúa están relacionados con problemas de calidad de productos farmacéuticos, para lo cual se desarrolla el programa de Farmacovigilancia y Tecnovigilancia, con el fin de mejorar la seguridad de los Medicamentos y Dispositivos Médicos dispensados.

### **ACTIVIDAD 2:**

*Radicar el PQRS en el aplicativo y asignar el responsable de dar respuesta al mismo:*

Se filtra la información recibida con base en el departamento encargado (Técnico, Operaciones o Comercial) de dar respuesta, se captura la el PQRS por los diferentes medios de recepción (personal, carta, buzón de sugerencias, correo

electrónico, línea telefónica, etc.), luego se radica y se asigna un especialista técnico de acuerdo al evento expuesto.

La funcionalidad del aplicativo de PQRS que permite asociar uno o más casos de acuerdo a los siguientes conceptos:

- Para vincular los PQRS que un mismo cliente ha presentado en un mismo instante.
- Para retomar el trámite de un caso que ya había sido cerrado, lo cual obliga a abrir uno nuevo y utilizar esta funcionalidad para enlazarlo con el cerrado.
- Enlazar casos de clientes que presentan la misma problemática.

### **ACTIVIDAD 3:**

*Investigar, solucionar y dar respuesta al usuario acerca del PQRS (cierre):*

Previa investigación del suceso, cada especialista (Representante del Departamento Técnico, Operaciones o Comercial), se asegura de enviar una respuesta a los usuarios que le fueron direccionados. Esta información suministrada se envía al Departamento Técnico para que realicen ajustes en los procesos relacionados.

El proceso que permite dar solución al PQRS es el siguiente:

#### **Investigar y formular solución al caso**

En el desarrollo de esta actividad, el colaborador asignado indaga acerca de los hechos ocurridos en el caso, con el fin de obtener elementos suficientes para emitir una respuesta al cliente.

### **Dar respuesta y cierre al caso**

En esta actividad el rol asignado, comunica la solución al requerimiento presentado por el afiliado, cliente o usuario a través del medio de respuesta que considere pertinente.

### **Generar reportes y aplicar mejora continua**

A partir de la información suministrada por los diferentes casos recibidos y tramitados en un período de tiempo, se pueden generar reportes para identificar las debilidades y fortalezas del Servicio prestado, utilizando como criterio de análisis los datos registrados en cada caso.

## 16.9. ESTRATEGIA 9

***Fortalecer el servicio al cliente a través de la capacitación de los colaboradores (Auxiliares de farmacia y Directores Técnicos), garantizando la promesa de servicio, confiabilidad y seguridad, para los usuarios con el fin de fidelizarlos.***

### **ACTIVIDAD 1:**

*Valorar aspectos observables y comprobables sobre estándares y protocolos de servicio de atención al cliente mediante la aplicación de una lista de chequeo:*

Mediante las listas de chequeo de Verificación Estándares de calidad de aspectos observables (Ver: ANEXO D), y comprobables (Ver: ANEXO E), se valora la atención que brindan los colaboradores del servicio farmacéutico.

El objetivo de estas verificaciones es evaluar que el cliente obtenga el producto en el momento y lugar adecuado y se asegure un uso correcto del mismo.

### **ACTIVIDAD 2:**

*Capacitar a los colaboradores de los establecimientos en servicio al cliente, enfocándose en las deficiencias en la dispensación y en la forma de transmitir la información solicitada.*

El Departamento Técnico con el apoyo del Departamento de Gestión Humana debe realizar una retroalimentación con base en la información suministrada por las listas de chequeo sobre los aspectos que requieren refuerzo en el servicio al cliente.

Se programa una jornada de capacitaciones sobre los temas más relevantes cuya finalidad es sensibilizar cada vez más a los colaboradores del servicio farmacéutico sobre la importancia del usuario y su fidelización con CAFAM.

### **ACTIVIDAD 3:**

#### *Generar indicadores de cumplimiento de estándares y protocolos de servicio:*

Una vez se ha realizado la evaluación del cumplimiento de estándares y protocolos de servicio se detectan falencias que han sido fortalecidas mediante las capacitaciones de sensibilización para los colaboradores de los establecimientos farmacéuticos. Luego de este proceso es necesario realizar una segunda evaluación que permita evidenciar la mejora en la aplicación de estándares y protocolos de servicio generando indicadores de cumplimiento.

## 16.10. ESTRATEGIA 10

***Aprovechar la capacidad de negociación de CAFAM para coordinar con los laboratorios farmacéuticos capacitaciones y certificaciones de estudios destinadas a los colaboradores del servicio farmacéutico.***

### **ACTIVIDAD 1:**

*Diseñar un programa de capacitación con los laboratorios farmacéuticos enfocada a temas relacionados con nuevas moléculas, técnicas de ventas, mercadeo, patologías y tratamientos médicos.*

El Departamento Técnico contacta a laboratorios farmacéuticos para elaborar un plan de capacitación previa filtración de los temas a tratar, se realizaran presentaciones (dentro de la ética profesional) relacionadas con nuevas moléculas, patologías y tratamientos médicos, técnicas de ventas y mercadeo, dirigido a los colaboradores de los establecimientos buscando mejoras en sus conocimientos, para que a su vez ofrezcan a los usuarios una información más estructurada y técnica.

### **ACTIVIDAD 2:**

*Diseñar una prueba para evaluar los conocimientos adquiridos por parte de los colaboradores del servicio farmacéutico.*

Es necesario aplicar evaluaciones que evidencien los conocimientos adquiridos en las diferentes capacitaciones. Posteriormente se debe documentar estos registros para evaluar la eficacia de la información recibida. Periódicamente se evaluarán los contenidos de las presentaciones y el dominio de los temas a tratar por parte de los laboratorios con el propósito de realizar ajustes de mejora necesarios para la ejecución de posteriores capacitaciones.

### **ACTIVIDAD 3:**

*Entregar los certificados de estudio a los colaboradores del servicio farmacéutico y documentar dicha actividad*

Se deben entregar diplomas que certifiquen la participación a estas capacitaciones y archivar esta documentación en los documentos de cada colaborador que evidenciará la idoneidad del recurso humano de cada establecimiento y el compromiso de CAFAM por la mejora en la prestación del servicio farmacéutico.

## 16.11. ESTRATEGIA 11

***Desarrollar el proceso de recepción técnica sistematizada entre el centro de distribución y los laboratorios proveedores que permitan la captura de información del producto (lote, fecha de vencimiento y registro sanitario INVIMA) y garanticen su trazabilidad.***

### **ACTIVIDAD 1:**

*Actualizar instructivo de recepción técnica teniendo en cuenta la normatividad vigente del servicio farmacéutico*

El Departamento Técnico realizó la revisión y actualización del instructivo de recepción técnica de productos farmacéuticos en el Centro de Distribución, labor que realizan los colaboradores de recibo. Se hicieron las modificaciones teniendo en cuenta que la captura del lote, fecha de vencimiento y registro sanitario INVIMA se realizaba de forma manual. La información requerida fue solicitada a los laboratorios farmacéuticos, lo que ahora permite ser capturada con mayor facilidad a través del sistema, garantizando una recepción técnica adecuada, beneficiando el manejo de inventarios y el control de fechas de vencimiento de los productos farmacéuticos.

Actualmente el Departamento Técnico con apoyo del Departamento de Tecnologías de Información diseñan el modelo de recepción técnica sistematizada teniendo en cuenta que para realizarlo, se requieren recursos económicos y tecnológicos.

## **ACTIVIDAD 2:**

Realizar la capacitación del instructivo de recepción técnica a todos los colaboradores del Centro de Distribución

Se programó la socialización del instructivo de recepción técnica con todos los integrantes del área de recibo y se profundizó en aquellas modificaciones propuestas en la actualización de este documento.

Posteriormente se realizó una práctica y evaluación donde quedó documentada esta actividad, verificando los conocimientos adquiridos y el refuerzo que se requiere.

## **ACTIVIDAD 3:**

Publicar en Intranet el instructivo de recepción técnica para divulgación de los cambios propuestos en este documento

Por medio de Intranet se divulgaron los cambios generados en el instructivo de recepción técnica y se informaron a todos los colaboradores del servicio farmacéutico la ruta para acceder a dicha información.

## 17. ACCIONES PREVENTIVAS Y CORRECTIVAS

Las acciones correctivas y preventivas según la norma ISO 9001:2008 son herramientas básicas para la mejora continua de las organizaciones, por tal motivo se identificaron dentro del desarrollo del presente trabajo, resaltando las siguientes:

### **Acciones Preventivas:**

Las acciones preventivas son establecidas con base en las no conformidades potenciales y sus causas, se evalúa la necesidad de actuar para prevenir la ocurrencia de no conformidades, determinando e implementando acciones necesarias tales como:

- Los profesionales del Departamento Técnico deben participar en capacitaciones de actualización en normatividad farmacéutica.
- Actualizar anualmente el Manual de Gestión del Servicio Farmacéutico mejorando continuamente los procesos.
- Realizar mejoras a las instalaciones, suministrar los elementos y equipos necesarios para la adecuada prestación del servicio, realizando mantenimiento a los mismos y garantizando el cumplimiento de la normatividad vigente.
- Desarrollar, capacitar y divulgar a los colaboradores (Auxiliares de farmacia y Directores técnicos) los procesos del servicio farmacéutico basados en normatividad vigente, cumpliendo con estas exigencias de los entes de control (Secretaría de Salud, Secretaría Distrital Ambiente, Ministerio de Ambiente y Desarrollo Sostenible).

### **Acciones Correctivas:**

Las acciones correctivas se establecen partiendo de la revisión de las no conformidades del servicio, determinando las causas por las cuales son

ocasionadas y evaluando la necesidad de adoptar acciones para asegurar que estas no vuelvan a ocurrir, por lo cual se determinan e implementan las acciones necesarias descritas en el presente documento, tales como:

- Dar respuesta a quejas y reclamos ocasionados por inconformidad en la prestación del servicio dentro de los siguientes 15 días hábiles, retroalimentando las mejoras implementadas para garantizar que no se vuelvan a presentar inconformidades en el servicio.
- Responder a los requerimientos (infraestructura, documentación legal, dotación, calibración y mantenimiento de los equipos de medición, entre otros) exigidos por los entes de control (Secretaría de Salud, Secretaría Distrital Ambiente, Ministerio de Ambiente y Desarrollo Sostenible) en los plazos establecidos, debido a conceptos desfavorables, condicionados y aplazados para los establecimientos, teniendo en cuenta que el no cumplimiento de los mismos puede ocasionar sanciones o cierre de los establecimientos.
- Tomar medidas disciplinarias en el personal que labora en los establecimientos cuando se presente errores de dispensación y de servicio al cliente.

## 17. MATERIALES

Los materiales utilizados durante el presente trabajo son:

**Formatos de gestión técnica:** Instrumentos que permiten soportar los lineamientos técnicos del Manual de Gestión del Servicio Farmacéutico.

- Formato: Listado de verificación estándares normativos para droguerías y puntos de dispensación. – Prueba piloto.
- Formato: Listado de verificación estándares normativos para droguerías y puntos de dispensación. – Final.
- Formato: Plan de Mejora y Seguimiento
- Formato: Aspectos Observables Estándares y Protocolos
- Formato: Aspectos Comprobables Estándares y Protocolos

**Evaluación Técnico-Normativa y Gestión Ambiental:** Se realizó una prueba de conocimiento practicada a los colaboradores del servicio farmacéutico para determinar el nivel de conocimientos adquiridos.

Estos materiales fueron anexados al presente trabajo de grado.

## 18. CRONOGRAMAS

### 18.1. CRONOGRAMA DE REALIZACIÓN DEL PROYECTO DE GRADO

| ACTIVIDADES                                      | JULIO          |                |                |                | AGOSTO         |                |                |                | SEPTIEMBRE     |                |                |                | OCTUBRE        |                |                |                | NOVIEMBRE      |                |                |                | DICIEMBRE      |                |                |                |
|--|----------------|----------------|----------------|----------------|----------------|----------------|----------------|----------------|----------------|----------------|----------------|----------------|----------------|----------------|----------------|----------------|----------------|----------------|----------------|----------------|----------------|----------------|----------------|----------------|
|  | S <sub>1</sub> | S <sub>2</sub> | S <sub>3</sub> | S <sub>4</sub> | S <sub>1</sub> | S <sub>2</sub> | S <sub>3</sub> | S <sub>4</sub> | S <sub>1</sub> | S <sub>2</sub> | S <sub>3</sub> | S <sub>4</sub> | S <sub>1</sub> | S <sub>2</sub> | S <sub>3</sub> | S <sub>4</sub> | S <sub>1</sub> | S <sub>2</sub> | S <sub>3</sub> | S <sub>4</sub> | S <sub>1</sub> | S <sub>2</sub> | S <sub>3</sub> | S <sub>4</sub> |
| Recopilación bibliográfica                       | x              | x              | x              | x              | x              | x              | x              | x              | x              | x              | x              | x              | x              | x              | x              |                |                |                |                |                |                |                |                |                |
| Elaboración del anteproyecto                     | x              |                |                |                |                |                |                |                |                |                |                |                |                |                |                |                |                |                |                |                |                |                |                |                |
| Entrega del anteproyecto                         |                | x              |                |                |                |                |                |                |                |                |                |                |                |                |                |                |                |                |                |                |                |                |                |                |
| Aprobación del anteproyecto                      |                |                |                | x              |                |                |                |                |                |                |                |                |                |                |                |                |                |                |                |                |                |                |                |                |
| Elaboración trabajo de grado                     | x              | x              | x              | x              | x              | x              | x              | x              | x              | x              |                |                |                |                |                |                |                |                |                |                |                |                |                |                |
| Entrega trabajo de grado                         |                |                |                |                |                |                |                |                |                | x              |                |                |                |                |                |                |                |                |                |                |                |                |                |                |
| Pre-sustentación                                 |                |                |                |                |                |                |                |                |                |                |                | x              |                |                |                |                |                |                |                |                |                |                |                |                |
| Entrega Correcciones                             |                |                |                |                |                |                |                |                |                |                |                |                |                | x              |                |                |                |                |                |                |                |                |                |                |
| Sustentación final y Aprobación trabajo de grado |                |                |                |                |                |                |                |                |                |                |                |                |                |                | x              |                |                |                |                |                |                |                |                |                |

Tabla 26. Cronograma de realización del Proyecto de Grado

## 18.2. CRONOGRAMA DESARROLLO DE ACTIVIDADES

| ESTRATEGIA 1  | ACTIVIDADES   | FECHA DE EJECUCIÓN |              |
|---|---|--------------------|--------------|
|   |   | INICIO             | FIN          |
| Generar un plan de actualización en normatividad farmacéutica dirigido al Departamento Técnico que les permita responder de manera eficaz y oportuna a los cambios que apliquen al servicio farmacéutico. | Seleccionar un grupo de 4 químicos farmacéuticos del Departamento Técnico para su participación en el programa de capacitación  | 02/07/12           | 04/07/12     |
|   | Obtener un presupuesto dirigido a la capacitación de los integrantes del Departamento Técnico   | 02/07/12           | EN EJECUCIÓN |
|   | Participar de forma activa en congresos, simposios, seminarios y actualizaciones de la normatividad aplicada al servicio farmacéutico dirigidos por entes de control  | 02/07/12           | EN EJECUCIÓN |
| ESTRATEGIA 2  | ACTIVIDADES   | INICIO             | FIN          |
| Revisar y actualizar anualmente el Manual de Gestión del Servicio Farmacéutico como parte de la mejora continua de los procesos.  | Diseñar un listado de verificación que contemple los aspectos normativos y procesos internos que se deben cumplir en un servicio farmacéutico.  | 02/07/12           | 06/07/12     |
|   | Aplicar la lista de verificación técnico-normativa (VER ANEXO B) diseñada como prueba piloto en 10 establecimientos farmacéuticos de la ciudad de Bogotá  | 18/07/12           | 24/07/12     |
|   | Ajustar la lista de verificación de acuerdo a la información obtenida de la prueba piloto para ser aplicada en los 60 establecimientos farmacéuticos de la ciudad de Bogotá   | 25/07/12           | 29/08/12     |
|   | Consolidar la información capturada en las visitas de verificación técnico-normativa, generando indicadores de cumplimiento para cada una de las áreas evaluadas.   | 30/07/12           | 29/08/12     |
|   | Revisar y actualizar anualmente los instructivos y formatos que componen el Manual de Gestión del Servicio Farmacéutico basado en normatividad vigente y procesos del servicio.   | 09/07/12           | 27/07/12     |
|   | Desarrollar un Plan de Mejora para cada establecimiento farmacéutico, con base en la información obtenida en las visitas de verificación técnico-normativa y en la actualización del Manual. El plan de mejora deberá incluir las actividades a realizar, plazos establecidos y recursos necesarios para su cumplimiento. | 30/07/12           | 29/08/12     |
| ESTRATEGIA 3  | ACTIVIDADES   | INICIO             | FIN          |
| Incrementar la participación dentro del presupuesto para la mejora de las instalaciones, dotación y mantenimiento, garantizando el cumplimiento de la normatividad aplicada al servicio farmacéutico.     | Realizar la solicitud de mejoras en infraestructura, dotación y mantenimiento al departamento encargado con base en un Plan de Mejora establecido para cada establecimiento farmacéutico.   | 30/07/12           | 29/08/12     |
|   | Priorizar los requerimientos dirigidos al cumplimiento normativo solicitados al departamento encargado de su gestión.   | 30/07/12           | 29/08/12     |
|   | Utilizar el presupuesto a la mejora de la infraestructura, dotación y mantenimiento de los establecimientos, de acuerdo a los plazos establecidos en el plan de mejora.   | 30/07/12           | EN EJECUCIÓN |
| ESTRATEGIA 4  | ACTIVIDADES   | INICIO             | FIN          |

|   |   |                 |                     |
|---|---|-----------------|---------------------|
| <b>Desarrollar y actualizar los planes de gestión ambiental y seguridad industrial, para la mejora de los procesos del servicio farmacéutico, cumpliendo con estas exigencias de los entes de control</b>   | Estructurar el Plan de Gestión Integral de Residuos Hospitalarios y Similares y el Plan de Seguridad Industrial para los establecimientos Farmacéuticos de la GNM   | <b>09/07/12</b> | <b>EN EJECUCIÓN</b> |
|   | Priorizar el presupuesto para la dotación de elementos necesarios en la implementación del Plan de Gestión Integral de Residuos Hospitalarios y Similares y el Plan de Seguridad Industrial para los establecimientos Farmacéuticos de la GNM                                   | <b>30/07/12</b> | <b>EN EJECUCIÓN</b> |
| <b>(Secretaría Distrital de Salud, Secretaría Distrital de Ambiente, Ministerio de Ambiente y Desarrollo Sostenible)</b>  | Realizar capacitaciones que garanticen el cumplimiento de los lineamientos establecidos en el Plan de Gestión Integral de Residuos Hospitalarios y Similares y el Plan de Seguridad Industrial para los establecimientos Farmacéuticos de la GNM                                | <b>03/09/12</b> | <b>EN EJECUCIÓN</b> |
| <b>ESTRATEGIA 5</b>   | <b>ACTIVIDADES</b>  | <b>INICIO</b>   | <b>FIN</b>          |
| <b>Desarrollar un procedimiento de embalaje técnico en el centro de distribución que permita mejorar la entrega adecuada de los productos farmacéuticos.</b>  | Elaborar instructivo de embalaje técnico para garantizar la adecuada manipulación de los Productos Farmacéuticos.   | <b>09/07/12</b> | <b>10/07/12</b>     |
|   | Realizar la capacitación del instructivo de embalaje técnico a todos los colaboradores del Centro de Distribución.  | <b>13/07/12</b> | <b>13/07/12</b>     |
|   | Publicar en Intranet el instructivo de embalaje técnico para divulgación de los cambios propuestos en este documento.   | <b>11/07/12</b> | <b>11/07/12</b>     |
| <b>ESTRATEGIA 6</b>   | <b>ACTIVIDADES</b>  | <b>INICIO</b>   | <b>FIN</b>          |
| <b>Departamento Técnico debe liderar un proceso de capacitación interna a los colaboradores de los establecimientos con el fin de fortalecer sus conocimientos en normatividad técnica vigente, uso adecuado de los Productos Farmacéuticos y procesos específicos del servicio farmacéutico.</b> | Diseñar las presentaciones de los temas a tratar en las capacitaciones dirigidas a los colaboradores de los establecimientos farmacéuticos que incluyan lineamientos del Manual de Gestión del Servicio Farmacéutico.   | <b>09/07/12</b> | <b>27/07/12</b>     |
|   | Diseñar una evaluación de conocimientos para ser aplicada antes de la capacitación con el objetivo de detectar las falencias en conceptos básicos y una segunda prueba luego de la capacitación con el fin de evaluar la información retenida.                                  | <b>31/08/12</b> | <b>31/08/12</b>     |
|   | Realizar un cronograma de capacitación, para los 305 colaboradores de los 60 establecimientos farmacéuticos, de la ciudad de Bogotá   | <b>27/08/12</b> | <b>27/08/12</b>     |
|   | Realizar las capacitaciones en grupos de 20 personas.   | <b>03/09/12</b> | <b>07/09/12</b>     |
|   | Documentar la asistencia a las capacitaciones y la calificación de las pruebas aplicadas.   | <b>10/09/12</b> | <b>10/09/12</b>     |
| <b>ESTRATEGIA 7</b>   | <b>ACTIVIDADES</b>  | <b>INICIO</b>   | <b>FIN</b>          |
| <b>Divulgación y capacitación de nuevos procesos, actualizaciones en normatividad y política farmacéutica a los establecimientos mediante el sistema de comunicación interno (Intranet) y teleconferencias.</b>   | Consultar periódicamente las novedades y actualizaciones en la normatividad para publicarlos en Intranet.   | <b>18/07/12</b> | <b>EN EJECUCIÓN</b> |
|   | Crear en la Intranet carpetas para la publicación de archivos digitalizados que requiere cada establecimiento farmacéutico. Crear subcarpetas que contemplen documentación solicitada por los entes de control. (DEPARTAMENTO TÉCNICO, GESTIÓN AMBIENTAL, SEGURIDAD INDUSTRIAL) | <b>25/07/12</b> | <b>25/07/12</b>     |

|   |  |               |              |
|---|--|---------------|--------------|
|   | Publicar en Intranet la Normatividad vigente aplicada al servicio farmacéutico como fuente de información y consulta.  | 25/07/12      | EN EJECUCIÓN |
|   | Publicar en Intranet las presentaciones expuestas en las capacitaciones recibidas, Manual de Gestión del Servicio Farmacéutico, Plan de Gestión Integral de Residuos Hospitalarios y Similares, Plan de Seguridad Industrial.  | 02/08/12      | EN EJECUCIÓN |
|   | Realizar 6 capacitaciones al año, semestralmente dos Técnico Normativa, dos de Gestión Ambiental y dos de Seguridad Industrial. Y hacer la divulgación de comunicados del Departamento Técnico respecto a novedades y actualizaciones en normatividad del servicio farmacéutico mediante teleconferencias. | 02/08/12      | EN EJECUCIÓN |
| <b>ESTRATEGIA 8</b>   | <b>ACTIVIDADES</b>   | <b>INICIO</b> | <b>FIN</b>   |
| <b>Dar respuesta a quejas y reclamos de forma oportuna garantizando</b>   | Recepcionar el PQRS por cualquier medio (personal, carta, buzón de sugerencias, correo electrónico, línea telefónica, etc.)  | 02/07/12      | EN EJECUCIÓN |
| <b>confiabilidad y seguridad para los usuarios (farmacovigilancia y tecnovigilancia).</b>   | Radicar el PQRS en el aplicativo y asignar el responsable de dar respuesta al mismo.   | 02/07/12      | EN EJECUCIÓN |
|   | Investigar, solucionar y dar respuesta al usuario acerca del PQRS (cierre).  | 02/07/12      | EN EJECUCIÓN |
| <b>ESTRATEGIA 9</b>   | <b>ACTIVIDADES</b>   | <b>INICIO</b> | <b>FIN</b>   |
| <b>Fortalecer el servicio al cliente a través de la capacitación de los colaboradores (Auxiliares de farmacia y Directores Técnicos), garantizando la promesa de servicio, confiabilidad y seguridad, para los usuarios con el fin de fidelizarlos.</b> | Evaluar aspectos observables y comprobables sobre estándares y protocolos de servicio de atención al cliente mediante la aplicación de una lista de chequeo.   | 16/07/12      | PLANTEADA    |
|   | Capacitar a los colaboradores de los establecimientos en servicio al cliente, enfocándose en las deficiencias en la dispensación y en la forma de transmitir la información solicitada.  | 16/07/12      | PLANTEADA    |
|   | Generar indicadores de cumplimiento de estándares y protocolos de servicio.  | 16/07/12      | PLANTEADA    |
| <b>ESTRATEGIA 10</b>  | <b>ACTIVIDADES</b>   | <b>INICIO</b> | <b>FIN</b>   |
| <b>Aprovechar la capacidad de negociación de CAFAM para coordinar con los laboratorios farmacéuticos capacitaciones y certificaciones de estudios destinados a los colaboradores del servicio farmacéutico.</b>   | Diseñar un programa de capacitación con los laboratorios farmacéuticos enfocada a temas relacionados con nuevas moléculas, técnicas de ventas, mercadeo, patologías y tratamientos médicos.  | 23/07/12      | EN EJECUCIÓN |
|   | Diseñar una prueba para evaluar los conocimientos adquiridos por parte de los colaboradores del servicio farmacéutico.   | 02/07/12      | PLANTEADA    |
|   | Entregar los certificados de estudio a los colaboradores del servicio farmacéutico y documentar dicha actividad.   | 17/07/12      | EN EJECUCIÓN |
| <b>ESTRATEGIA 11</b>  | <b>ACTIVIDADES</b>   | <b>INICIO</b> | <b>FIN</b>   |
| <b>Desarrollar el proceso de recepción técnica sistematizada entre el centro de distribución y los laboratorios proveedores que permitan la captura de</b>  | Actualizar instructivo de recepción técnica teniendo en cuenta la normatividad vigente del servicio farmacéutico.  | 09/07/12      | EJECUTADA    |
|   | Realizar la capacitación del instructivo de recepción técnica a todos los colaboradores del Centro de Distribución.  | 13/07/12      | EJECUTADA    |

|  |  |                 |                  |
|--|--|-----------------|------------------|
| <b>información del producto (lote, fecha de vencimiento y registro sanitario INVIMA) y garanticen su trazabilidad.</b> | Publicar en Intranet el instructivo de recepción técnica para divulgación de los cambios propuestos en este documento. | <b>11/07/12</b> | <b>EJECUTADA</b> |
|--|--|-----------------|------------------|

Tabla 27. Cronograma desarrollo de actividades

### 18.3. CRONOGRAMA DE VISITAS DE VERIFICACIÓN TÉCNICO-NORMATIVA

| DÍA       | FECHA      | HORA   | ZONA      | ESTABLECIMIENTO                    | RESPONSABLE   |
|-----------|------------|--------|-----------|------------------------------------|---------------|
|           |            |        |           | FARMACÉUTICO                       |               |
| LUNES     | 30/07/2012 | MAÑANA | Norte     | Punto Disp. Cafam Suba Fiesta      | Marcela Rojas |
|           |            | TARDE  | Norte     | Punto Disp. Cafam Puente Largo     | Marcela Rojas |
| LUNES     | 30/07/2012 | MAÑANA | Centro    | Punto Disp. Cafam Primavera        | John Gordillo |
|           |            | TARDE  | Sur       | Punto Disp. Cafam Ciudad Montes    | John Gordillo |
| MARTES    | 31/07/2012 | MAÑANA | Sur       | Punto Disp. Cafam Barrios Unidos   | Marcela Rojas |
|           |            | TARDE  | Sur       | Punto Disp. Cafam Centenario       | Marcela Rojas |
| MARTES    | 31/07/2012 | MAÑANA | Norte     | Drog. Cafam La Carolina Caru       | John Gordillo |
|           |            | TARDE  | Norte     | Drog. Cafam San Rafael Caru.       | John Gordillo |
| MIÉRCOLES | 01/08/2012 | MAÑANA | Norte     | Drog. Cafam Colina Campestre Caru. | Marcela Rojas |
|           |            | TARDE  | Norte     | Drog. Cafam Country Exi            | Marcela Rojas |
| MIÉRCOLES | 01/08/2012 | MAÑANA | Norte     | Drog. Cafam Norte Cll. 175 Exi     | John Gordillo |
|           |            | TARDE  | Norte     | Drog. Cafam Unicentro Exi.         | John Gordillo |
| LUNES     | 06/08/2012 | MAÑANA | Norte     | Drog. Cafam Pasadena Caru.         | Marcela Rojas |
|           |            | TARDE  | Norte     | Drog. Cafam Salitre Exi.           | Marcela Rojas |
| LUNES     | 06/08/2012 | MAÑANA | Norte     | Drog. Cafam Calle 102 Pom.         | John Gordillo |
|           |            | TARDE  | Norte     | Drog. Cafam Santa Bárbara          | John Gordillo |
| MARTES    | 07/08/2012 | MAÑANA | Norte     | Drog. Cafam Shaio                  | Marcela Rojas |
|           |            | TARDE  | Centro    | Drog. Cafam San Martín Exi.        | Marcela Rojas |
| MARTES    | 07/08/2012 | MAÑANA | Centro    | Drog. Cafam Calle 80 Exi.          | John Gordillo |
|           |            | TARDE  | Centro    | Drog. Cafam Occidente Exi.         | John Gordillo |
| MIÉRCOLES | 08/08/2012 | MAÑANA | Centro    | Drog. Cafam Chapinero Exi.         | Marcela Rojas |
|           |            | TARDE  | Centro    | Drog. Cafam Las Nieves             | Marcela Rojas |
| MIÉRCOLES | 08/08/2012 | MAÑANA | Occidente | Drog. Cafam Quirinal Exi.          | John Gordillo |
|           |            | TARDE  | Occidente | Drog. Cafam Modelia Exi            | John Gordillo |
| LUNES     | 13/08/2012 | MAÑANA | Occidente | Drog. Cafam Alamos Exi.            | Marcela Rojas |

|                  |            |        |           |                                 |               |
|------------------|------------|--------|-----------|---------------------------------|---------------|
|                  |            | TARDE  | Occidente | Drog. Cafam Gran Estación Exi.  | Marcela Rojas |
| <b>LUNES</b>     | 13/08/2012 | MAÑANA | Sur       | Drog. Cafam Ciudad Montes Exi.  | John Gordillo |
|                  |            | TARDE  | Sur       | Drog. Cafam Roma Surt.          | John Gordillo |
| <b>MARTES</b>    | 14/08/2012 | MAÑANA | Sur       | Drog. Cafam Américas Exi.       | Marcela Rojas |
|                  |            | TARDE  | Sur       | Drog. Cafam Bosa Cll. 65 Exi.   | Marcela Rojas |
| <b>MARTES</b>    | 14/08/2012 | MAÑANA | Sur       | Drog. Cafam Trinidad Galán      | John Gordillo |
|                  |            | TARDE  | Sur       | Drog. Cafam Centro Surt.        | John Gordillo |
| <b>MIERCOLES</b> | 15/08/2012 | MAÑANA | Sur       | Drog. Cafam Centenario Exi.     | Marcela Rojas |
|                  |            | TARDE  | Sur       | Drog. Cafam Tintal Exi.         | Marcela Rojas |
| <b>MIERCOLES</b> | 15/08/2012 | MAÑANA | Sur       | Drog. Cafam Ciudad Jardin Exi.  | John Gordillo |
|                  |            | TARDE  | Sur       | Drog. Cafam Villa Mayor Exi.    | John Gordillo |
| <b>LUNES</b>     | 20/08/2012 | MAÑANA | Sur       | Drog. Cafam Fontibon Exi.       | Marcela Rojas |
|                  |            | TARDE  | Sur       | Drog. Cafam Usme Exi.           | Marcela Rojas |
| <b>LUNES</b>     | 20/08/2012 | MAÑANA | Sur       | Drog. Cafam Tunal Exi.          | John Gordillo |
|                  |            | TARDE  | Norte     | Drog. Cafam Lisboa              | John Gordillo |
| <b>MARTES</b>    | 21/08/2012 | MAÑANA | Norte     | Drog. Cafam Suba Surt.          | Marcela Rojas |
|                  |            | TARDE  | Norte     | Drog. Cafam Granada Hills Caru. | Marcela Rojas |
| <b>MARTES</b>    | 21/08/2012 | MAÑANA | Norte     | Drog. Cafam Niza                | John Gordillo |
|                  |            | TARDE  | Norte     | Drog. Cafam Calle 85 Caru.      | John Gordillo |
| <b>MIERCOLES</b> | 22/08/2012 | MAÑANA | Norte     | Drog. Cafam El Nogal            | Marcela Rojas |
|                  |            | TARDE  | Norte     | Drog. Cafam Usaquen             | Marcela Rojas |
| <b>MIERCOLES</b> | 22/08/2012 | MAÑANA | Norte     | Drog. Cafam Floresta 24 Horas   | John Gordillo |
|                  |            | TARDE  | Occidente | Drog. Cafam Calle 51 Exi.       | John Gordillo |
| <b>LUNES</b>     | 27/08/2012 | MAÑANA | Occidente | Drog. Cafam Avenida Chile Exi.  | Marcela Rojas |
|                  |            | TARDE  | Occidente | Drog. Cafam Quirigua Exi.       | Marcela Rojas |
| <b>LUNES</b>     | 27/08/2012 | MAÑANA | Occidente | Drog. Cafam Zarzamora Exi.      | John Gordillo |
|                  |            | TARDE  | Occidente | Drog. Cafam Palermo             | John Gordillo |
| <b>MARTES</b>    | 28/08/2012 | MAÑANA | Centro    | Drog. Cafam Colseguros          | Marcela Rojas |

|                  |            |        |        |                                |               |
|------------------|------------|--------|--------|--------------------------------|---------------|
|                  |            | TARDE  | Centro | Drog. Cafam Calle 48           | Marcela Rojas |
| <b>MARTES</b>    | 28/08/2012 | MAÑANA | Centro | Drog. Cafam Floresta           | John Gordillo |
|                  |            | TARDE  | Sur    | Drog. Cafam Restrepo Exi.      | John Gordillo |
| <b>MIERCOLES</b> | 29/08/2012 | MAÑANA | Sur    | Drog. Cafam Fontibon Surt      | Marcela Rojas |
|                  |            | TARDE  | Sur    | Drog. Cafam Nuevo Kennedy Exi. | Marcela Rojas |
| <b>MIERCOLES</b> | 29/08/2012 | MAÑANA | Sur    | Drog. Cafam 20 de Julio Exi.   | John Gordillo |
|                  |            | TARDE  | Sur    | Drog. Cafam Ciudad Bolívar     | John Gordillo |

Tabla 28. Cronograma de visitas de verificación Técnico-normativa

#### 18.4. CRONOGRAMA DE CAPACITACIÓN TÉCNICO-NORMATIVA Y GESTIÓN AMBIENTAL

| DÍA           | FECHA      | HORA   | ZONA      | ESTABLECIMIENTO                    |  | RESPONSABLE |
|---------------|------------|--------|-----------|------------------------------------|--|-------------|
|               |            |        |           |                                    | FARMACÉUTICO   |             |
| <b>LUNES</b>  | 03/09/2012 | MAÑANA | Norte     | Punto Disp. Cafam Puente Largo     | Departamento Técnico y Departamento de Gestión Ambiental |             |
|               |            | TARDE  | Occidente | Drog. Cafam Calle 51 Exi.          |  |             |
|               |            | MAÑANA | Occidente | Drog. Cafam Avenida Chile Exi.     |  |             |
|               |            | TARDE  | Norte     | Drog. Cafam La Carolina Caru       |  |             |
|               |            | MAÑANA | Norte     | Drog. Cafam San Rafael Caru.       |  |             |
|               |            | TARDE  | Norte     | Drog. Cafam Shaio                  |  |             |
|               |            | MAÑANA | Centro    | Drog. Cafam San Martín Exi.        |  |             |
|               |            | TARDE  | Centro    | Drog. Cafam Calle 80 Exi.          |  |             |
|               |            | MAÑANA | Centro    | Drog. Cafam Occidente Exi.         |  |             |
|               |            | TARDE  | Centro    | Drog. Cafam Chapinero Exi.         |  |             |
|               |            | MAÑANA | Centro    | Drog. Cafam Las Nieves             |  |             |
|               |            | TARDE  | Sur       | Drog. Cafam Nuevo Kennedy Exi.     |  |             |
|               |            | MAÑANA | Sur       | Drog. Cafam 20 de Julio Exi.       |  |             |
|               |            | TARDE  | Sur       | Drog. Cafam Ciudad Bolívar         |  |             |
| <b>MARTES</b> | 04/09/2012 | MAÑANA | Centro    | Punto Disp. Cafam Primavera        | Departamento Técnico y                                   |             |
|               |            | TARDE  | Norte     | Drog. Cafam Colina Campestre Caru. |  |             |

|                  |            |        |           |                                  |   |
|------------------|------------|--------|-----------|----------------------------------|---|
|                  |            | MAÑANA | Norte     | Drog. Cafam Country Exi          | Departamento de Gestión Ambiental                           |
|                  |            | TARDE  | Occidente | Drog. Cafam Quirinal Exi.        |   |
|                  |            | MAÑANA | Occidente | Drog. Cafam Modelia Exi          |   |
|                  |            | TARDE  | Occidente | Drog. Cafam Alamos Exi.          |   |
|                  |            | MAÑANA | Occidente | Drog. Cafam Gran Estación Exi.   |   |
|                  |            | TARDE  | Sur       | Drog. Cafam Ciudad Montes Exi.   |   |
|                  |            | MAÑANA | Sur       | Drog. Cafam Roma Surt.           |   |
|                  |            | TARDE  | Centro    | Drog. Cafam Floresta             |   |
|                  |            | MAÑANA | Sur       | Drog. Cafam Restrepo Exi.        |   |
|                  |            | TARDE  | Sur       | Drog. Cafam Fontibon Surt        |   |
| <b>MIÉRCOLES</b> | 05/09/2012 | MAÑANA | Sur       | Punto Disp. Cafam Ciudad Montes  | Departamento Técnico y                                      |
|                  |            | TARDE  | Sur       | Punto Disp. Cafam Barrios Unidos | Departamento  |
|                  |            | MAÑANA | Occidente | Drog. Cafam Palermo              | de Gestión Ambiental  |
|                  |            | TARDE  | Centro    | Drog. Cafam Colseguros           |   |
|                  |            | MAÑANA | Centro    | Drog. Cafam Calle 48             |   |
|                  |            | TARDE  | Norte     | Drog. Cafam Norte Cll. 175 Exi   |   |
|                  |            | MAÑANA | Norte     | Drog. Cafam Unicentro Exi.       |   |
|                  |            | TARDE  | Sur       | Drog. Cafam Américas Exi.        |   |
| <b>JUEVES</b>    | 06/09/2012 | MAÑANA | Sur       | Punto Disp. Cafam Centenario     | Departamento Técnico y<br>Departamento de Gestión Ambiental |
|                  |            | TARDE  | Occidente | Drog. Cafam Quirigua Exi.        |   |
|                  |            | MAÑANA | Norte     | Drog. Cafam Salitre Exi.         |   |
|                  |            | TARDE  | Norte     | Drog. Cafam Calle 102 Pom.       |   |
|                  |            | MAÑANA | Norte     | Drog. Cafam Santa Bárbara        |   |
|                  |            | TARDE  | Sur       | Drog. Cafam Villa Mayor Exi.     |   |
|                  |            | MAÑANA | Sur       | Drog. Cafam Fontibon Exi.        |   |
|                  |            | TARDE  | Sur       | Drog. Cafam Bosa Cll. 65 Exi.    |   |
|                  |            | MAÑANA | Sur       | Drog. Cafam Trinidad Galán       |   |
|                  |            | TARDE  | Sur       | Drog. Cafam Centro Surt.         |   |
|                  |            | MAÑANA | Sur       | Drog. Cafam Centenario Exi.      |   |

|                |            |        |           |                                 |  |
|----------------|------------|--------|-----------|---------------------------------|--|
|                |            | TARDE  | Sur       | Drog. Cafam Tintal Exi.         |  |
|                |            | MAÑANA | Sur       | Drog. Cafam Ciudad Jardin Exi.  |  |
|                |            | TARDE  | Occidente | Drog. Cafam Zarzamora Exi.      |  |
| <b>VIERNES</b> | 07/09/2012 | MAÑANA | Sur       | Drog. Cafam Usme Exi.           | Departamento Técnico y Departamento de Gestión Ambiental |
|                |            | TARDE  | Sur       | Drog. Cafam Tunal Exi.          |  |
|                |            | MAÑANA | Norte     | Drog. Cafam Lisboa              |  |
|                |            | TARDE  | Norte     | Drog. Cafam Suba Surt.          |  |
|                |            | MAÑANA | Norte     | Drog. Cafam Granada Hills Caru. |  |
|                |            | TARDE  | Norte     | Drog. Cafam Niza                |  |
|                |            | MAÑANA | Norte     | Drog. Cafam Calle 85 Caru.      |  |
|                |            | TARDE  | Norte     | Drog. Cafam Pasadena Caru.      |  |
|                |            | MAÑANA | Norte     | Drog. Cafam El Nogal            |  |
|                |            | TARDE  | Norte     | Drog. Cafam Usaquen             |  |
|                |            | MAÑANA | Norte     | Drog. Cafam Floresta 24 Horas   |  |

Tabla 29. Cronograma de Capacitación técnico-normativa y Gestión Ambiental

### 19. PRESUPUESTO REALIZACIÓN DEL TRABAJO DE GRADO

| ITEM              | VALOR      |
|-------------------|------------|
| <b>EQUIPOS</b>    |            |
| Impresiones       | \$ 110.000 |
| <b>MATERIALES</b> |            |
| Fotocopias        | \$ 35.000  |
| Argollado         | \$ 24.000  |
| Papelería         | \$ 50.000  |
| <b>SERVICIOS</b>  |            |
| Celular           | \$ 85.000  |

|               |                   |
|---------------|-------------------|
| Teléfono Fijo | \$ 15.000         |
| Internet      | \$ 50.000         |
| <b>OTROS</b>  |                   |
| Transportes   | \$ 165.000        |
| <b>TOTAL</b>  | <b>\$ 534.000</b> |

Tabla 30. Presupuesto

## **20. IMPACTO ESPERADO**

### **El Servicio Farmacéutico**

Poseer un equipo de colaboradores calificado y comprometido con la adecuada gestión del Servicio Farmacéutico con el fin de minimizar los errores de dispensación, las quejas y reclamos de los usuarios.

Garantizar el cumplimiento de la normatividad vigente aplicada al servicio farmacéutico, obteniendo conceptos favorables en las verificaciones realizadas al servicio por parte de los entes de control.

Contar con infraestructura óptima para los establecimientos farmacéuticos ofreciendo a los usuarios instalaciones modernas y confortables conforme a sus expectativas y dotadas de elementos necesarios para una apropiada atención.

### **La Institución**

Lograr disminuir las averías, las devoluciones y los excesos de manipulación de los productos farmacéuticos mediante el manejo eficiente de los mismos.

Organizar al recurso humano de tal manera que respondan a las necesidades del Servicio Farmacéutico, con el fin de que su aporte en los procesos agregue valor.

Incrementar el número de usuarios gracias a la implementación de procesos encaminados hacia la satisfacción del servicio al cliente, con responsabilidad social y mayor cobertura en el servicio.

## 21. INDICADORES DE IMPLEMENTACIÓN

| OBJETIVO  | DEFINICION   | Responsable generación de datos             | Responsable generación de indicador | PERIODICIDAD | FORMULA   | RESULTADO                               |
|---|--|---|-------------------------------------|--------------|---|---|
| <b>Nivel de cumplimiento del cronograma de visitas de verificación técnico-normativa a establecimientos</b> |  |   |                                     |              |   |   |
| Controlar el nivel de cumplimiento de visitas programadas en los establecimientos.                          | Mide el nivel de cumplimiento de los responsables de aplicar la verificación técnico-normativa en Bogotá.          | Departamento Técnico                        | Departamento Técnico                | Anual        | $\frac{\text{Establecimientos visitados en Bogotá}}{\text{Total de establecimientos de Bogotá}} \times 100\%$   | $\frac{60}{60} \times 100\% = 100\%$    |
| <b>Nivel de cumplimiento del cronograma de capacitación técnico-normativa y gestión ambiental</b>           |  |   |                                     |              |   |   |
| Controlar el nivel de cumplimiento del cronograma planteado de capacitación.                                | Mide el nivel de cumplimiento de los responsables de la capacitación técnico-normativa en Bogotá.                  | Departamento Técnico y de Gestión Ambiental | Departamento Técnico                | Anual        | $\frac{\text{Establecimientos capacitados de Bogotá}}{\text{Total de establecimientos de Bogotá}} \times 100\%$   | $\frac{60}{60} \times 100\% = 100\%$    |
| <b>Nivel de cobertura de capacitación del instructivo de recepción técnica y embalaje técnico</b>           |  |   |                                     |              |   |   |
| Controla el nivel de cobertura de capacitación.   | Mide el nivel de cobertura de colaboradores capacitados en el instructivo de recepción técnica y embalaje técnico. | Departamento Técnico                        | Departamento Técnico                | Semestral    | $\frac{\text{Colaboradores capacitados de los establecimientos de Bogotá}}{\text{Total de colaboradores de los establecimientos de Bogotá}} \times 100\%$ | $\frac{20}{22} \times 100\% = 90,9\%$   |
| <b>Nivel de cobertura de capacitación técnico-normativa y gestión ambiental</b>                             |  |   |                                     |              |   |   |
| Controla el nivel de cobertura de capacitación.   | Mide el nivel de cobertura de colaboradores capacitados en el tema técnico-normativa y gestión ambiental.          | Departamento Técnico y de Gestión Ambiental | Departamento Técnico                | Anual        | $\frac{\text{Colaboradores capacitados de los establecimientos de Bogotá}}{\text{Total de colaboradores de los establecimientos de Bogotá}} \times 100\%$ | $\frac{251}{305} \times 100\% = 82,3\%$ |

Tabla 31. Indicadores de implementación

## MÉTODO DE CALIFICACIÓN DE INDICADORES

Para interpretar los porcentajes obtenidos en los resultados de los indicadores se utilizaron parámetros de semaforización que identifican el cumplimiento de la siguiente manera: Bueno (verde), Aceptable (amarillo) y Crítico (rojo), los cuales se compararon con base en la tabla 11.

### 22. INDICADORES PLANTEADOS

| OBJETIVO   | DEFINICION   | Responsable generación de datos   | Responsable generación de indicador | PERIODICIDAD                  | FORMULA  |
|--|--|-----------------------------------|-------------------------------------|-------------------------------|--|
| <b>Nivel de cumplimiento del plan de mejora en establecimientos farmacéuticos</b>                            |  |                                   |                                     |                               |  |
| Controlar el nivel de cumplimiento del plan de mejora de cada establecimiento.                               | Mide el nivel de cumplimiento de las actividades programadas en el plan de mejora de cada establecimiento  | Establecimiento farmacéutico      | Departamento Técnico                | Trimestral, Semestral y Anual | $\frac{\text{Actividades ejecutadas}}{\text{Total actividades planeadas}}$   |
| <b>Nivel de cumplimiento de los requerimientos en infraestructura, dotación y mantenimiento</b>              |  |                                   |                                     |                               |  |
| Controlar el nivel de ejecución de requerimientos en infraestructura, dotación y mantenimiento.              | Mide el nivel de cumplimiento requerimientos solicitados referente a infraestructura, dotación y mantenimiento.  | Departamento Operaciones          | Departamento Técnico                | Trimestral, Semestral y Anual | $\frac{\text{Requerimientos ejecutados}}{\text{Total requerimientos ejecutados}}$  |
| <b>Nivel de cobertura de capacitación del Plan de Seguridad Industrial</b>                                   |  |                                   |                                     |                               |  |
| Controla el nivel de cobertura de capacitación.  | Mide el nivel de cobertura de colaboradores capacitados en el Plan de Seguridad Industrial   | Departamento Seguridad Industrial | Departamento Técnico                | Anual                         | $\frac{\text{Colaboradores capacitados de los establecimientos de Bogotá}}{\text{Total de colaboradores de los establecimientos de Bogotá}}$ |
| <b>Nivel de cobertura de capacitación en novedades y actualizaciones en normatividad por teleconferencia</b> |  |                                   |                                     |                               |  |
| Controla el nivel de cobertura de capacitación por teleconferencia.  | Mide el nivel de cobertura de colaboradores capacitados respecto a novedades y actualizaciones en normatividad del servicio farmacéutico mediante teleconferencias | Departamento Técnico              | Departamento Técnico                | Trimestral, Semestral y Anual | $\frac{\text{Colaboradores capacitados de los establecimientos de Bogotá}}{\text{Total de colaboradores de los establecimientos de Bogotá}}$ |

|  |  |                      |                      |                            |   |
|--|--|----------------------|----------------------|----------------------------|---|
|  |  |                      |                      |                            |   |
| <b>Nivel de respuesta oportuna de PQRS a usuarios</b>  |  |                      |                      |                            |   |
| Controla el nivel de respuesta de PQRS a los usuarios. | Mide el nivel de respuesta a quejas y reclamos de forma oportuna a los usuarios. | Departamento Técnico | Departamento Técnico | Mensual, Semestral y Anual | Respuesta oportuna de PQRS<br>-----<br>Total PQRS |

Tabla 32. Indicadores planteados  
**23. RESULTADOS**

| <b>ESTRATEGIA 1</b>  | <b>ACTIVIDADES</b>  | <b>RESULTADO<br/>(Nivel de Avance)</b> |
|--|---|--|
| <b>Generar un plan de actualización en normatividad farmacéutica dirigido al Departamento Técnico que les permita responder de manera eficaz y oportuna a los cambios que apliquen al servicio farmacéutico.</b> | Seleccionar un grupo de 4 químicos farmacéuticos del Departamento Técnico para su participación en el programa de capacitación  | <b>EJECUTADA</b>                       |
|  | Obtener un presupuesto dirigido a la capacitación de los integrantes del Departamento Técnico   | <b>EN EJECUCIÓN</b>                    |
|  | Participar en congresos, simposios, seminarios y actualizaciones de la normatividad aplicada al servicio farmacéutico dirigidos por entes de control                            | <b>EN EJECUCIÓN</b>                    |
| <b>ESTRATEGIA 2</b>  | <b>ACTIVIDADES</b>  | <b>RESULTADO<br/>(Nivel de Avance)</b> |
| <b>Revisar y actualizar anualmente el Manual de Gestión del Servicio Farmacéutico como parte de la mejora continua de los procesos.</b>  | Diseñar un listado de verificación que contemple los aspectos normativos y procesos internos que se deben cumplir en un servicio farmacéutico.                                  | <b>EJECUTADA</b>                       |
|  | Aplicar la lista de verificación técnico-normativa (VER ANEXO B) diseñada como prueba piloto en 10 establecimientos farmacéuticos de la ciudad de Bogotá                        | <b>EJECUTADA</b>                       |
|  | Ajustar la lista de verificación de acuerdo a la información obtenida de la prueba piloto para ser aplicada en los 60 establecimientos farmacéuticos de la ciudad de Bogotá     | <b>EJECUTADA</b>                       |
|  | Consolidar la información capturada en las visitas de verificación técnico-normativa, generando indicadores de cumplimiento para cada una de las áreas evaluadas.               | <b>EJECUTADA</b>                       |
|  | Revisar y actualizar anualmente los instructivos y formatos que componen el Manual de Gestión del Servicio Farmacéutico basado en normatividad vigente y procesos del servicio. | <b>EJECUTADA</b>                       |

|   |   |  |
|---|---|--|
|   | Implementación de un Plan de Mejora para cada establecimiento farmacéutico, con base en la información obtenida en las visitas de verificación técnico-normativa y en la actualización del Manual. El plan de mejora deberá incluir las actividades a realizar, plazos establecidos y recursos necesarios para su cumplimiento. | <b>EJECUTADA</b>                       |
| <b>ESTRATEGIA 3</b>   | <b>ACTIVIDADES</b>  | <b>RESULTADO<br/>(Nivel de Avance)</b> |
| <b>Incrementar la participación dentro del presupuesto para la mejora de las instalaciones, dotación y mantenimiento, garantizando el cumplimiento de la normatividad aplicada al servicio farmacéutico.</b>  | Priorizar los requerimientos dirigidos al cumplimiento normativo solicitados al departamento encargado de su gestión.   | <b>EJECUTADA</b>                       |
|   | Realizar la solicitud de mejoras en infraestructura, dotación y mantenimiento al departamento encargado con base en un Plan de Mejora establecido para cada establecimiento farmacéutico.   | <b>EJECUTADA</b>                       |
|   | Utilizar el presupuesto a la mejora de la infraestructura, dotación y mantenimiento de los establecimientos, de acuerdo a los plazos establecidos en el plan de mejora.   | <b>EN EJECUCIÓN</b>                    |
| <b>ESTRATEGIA 4</b>   | <b>ACTIVIDADES</b>  |  |
| <b>Desarrollar y actualizar los planes de gestión ambiental y seguridad industrial, para la mejora de los procesos del servicio farmacéutico, cumpliendo con estas exigencias de los entes de control (Secretaría Distrital de Salud, Secretaría Distrital de Ambiente, Ministerio de Ambiente y Desarrollo Sostenible)</b> | Estructurar el Plan de Gestión Integral de Residuos Hospitalarios y Similares y el Plan de Seguridad Industrial para los establecimientos Farmacéuticos de la GNM   | <b>EN EJECUCIÓN</b>                    |
|   | Priorizar el presupuesto para la dotación de elementos necesarios en la implementación del Plan de Gestión Integral de Residuos Hospitalarios y Similares y el Plan de Seguridad Industrial para los establecimientos Farmacéuticos de la GNM   | <b>EN EJECUCIÓN</b>                    |
|   | Realizar capacitaciones que garanticen el cumplimiento de los lineamientos establecidos en el Plan de Gestión Integral de Residuos Hospitalarios y Similares y el Plan de Seguridad Industrial para los establecimientos Farmacéuticos de la GNM  | <b>EN EJECUCIÓN</b>                    |
| <b>ESTRATEGIA 5</b>   | <b>ACTIVIDADES</b>  | <b>RESULTADO<br/>(Nivel de Avance)</b> |
| <b>Desarrollar un procedimiento de embalaje técnico en el centro de distribución que permita mejorar la entrega adecuada de los productos farmacéuticos.</b>  | Elaborar instructivo de embalaje técnico para garantizar la adecuada manipulación de los Productos Farmacéuticos.   | <b>EJECUTADA</b>                       |
|   | Realizar la capacitación del instructivo de embalaje técnico a todos los colaboradores del Centro de Distribución.  | <b>EJECUTADA</b>                       |
|   | Publicar en Intranet el instructivo de embalaje técnico para divulgación de los cambios propuestos en este documento.   | <b>EJECUTADA</b>                       |
| <b>ESTRATEGIA 6</b>   | <b>ACTIVIDADES</b>  | <b>RESULTADO<br/>(Nivel de Avance)</b> |
| <b>El Departamento Técnico debe liderar un proceso de capacitación interna a los colaboradores de los establecimientos con el fin de fortalecer sus conocimientos en normatividad técnica vigente, uso adecuado de los Productos</b>  | Diseñar las presentaciones de los temas a tratar en las capacitaciones dirigidas a los colaboradores de los establecimientos farmacéuticos que incluyan lineamientos del Manual de Gestión del Servicio Farmacéutico.   | <b>EJECUTADA</b>                       |
|   | Diseñar una evaluación de conocimientos para ser aplicada antes de la capacitación con el objetivo de detectar las falencias en conceptos básicos y una segunda prueba luego de la capacitación con el fin de evaluar la información retenida.  | <b>EJECUTADA</b>                       |

|   |  |                                    |
|---|--|------------------------------------|
| <b>Farmacéuticos y procesos específicos del servicio farmacéutico.</b>  | Realizar un cronograma de capacitación, para los 305 colaboradores de los 60 establecimientos farmacéuticos, de la ciudad de Bogotá  | <b>EJECUTADA</b>                   |
|   | Realizar las capacitaciones en grupos de 25 a 30 personas.   | <b>EJECUTADA</b>                   |
|   | Documentar la asistencia a las capacitaciones y la calificación de las pruebas aplicadas.  | <b>EJECUTADA</b>                   |
| <b>ESTRATEGIA 7</b>   | <b>ACTIVIDADES</b>   | <b>RESULTADO (Nivel de Avance)</b> |
| <b>Divulgación y capacitación de nuevos procesos, actualizaciones en normatividad y política farmacéutica a los establecimientos mediante el sistema de comunicación interno (Intranet) y teleconferencias.</b>   | Consultar periódicamente las novedades y actualizaciones en la normatividad para publicarlos en Intranet.  | <b>EN EJECUCIÓN</b>                |
|   | Crear en la Intranet carpetas para la publicación de archivos digitalizados que requiere cada establecimiento farmacéutico. Crear subcarpetas que contemplen documentación solicitada por los entes de control. (DEPARTAMENTO TÉCNICO, GESTIÓN AMBIENTAL, SEGURIDAD INDUSTRIAL)                            | <b>EJECUTADA</b>                   |
|   | Publicar en Intranet la Normatividad vigente aplicada al servicio farmacéutico como fuente de información y consulta.  | <b>EN EJECUCIÓN</b>                |
|   | Publicar en Intranet las presentaciones expuestas en las capacitaciones recibidas, Manual de Gestión del Servicio Farmacéutico, Plan de Gestión Integral de Residuos Hospitalarios y Similares, Plan de Seguridad Industrial.  | <b>EN EJECUCIÓN</b>                |
|   | Realizar 6 capacitaciones al año, semestralmente dos Técnico Normativa, dos de Gestión Ambiental y dos de Seguridad Industrial. Y hacer la divulgación de comunicados del Departamento Técnico respecto a novedades y actualizaciones en normatividad del servicio farmacéutico mediante teleconferencias. | <b>EN EJECUCIÓN</b>                |
| <b>ESTRATEGIA 8</b>   | <b>ACTIVIDADES</b>   | <b>RESULTADO (Nivel de Avance)</b> |
| <b>Dar respuesta a quejas y reclamos de forma oportuna garantizando confiabilidad y seguridad para los usuarios (farmacovigilancia y</b>  | Recepcionar el PQRS por cualquier medio (personal, carta, buzón de sugerencias, correo electrónico, línea telefónica, etc.)  | <b>EN EJECUCIÓN</b>                |
|   | Radicar el PQRS en el aplicativo y asignar el responsable de dar respuesta al mismo en un término máximo de 6 días.  | <b>EN EJECUCIÓN</b>                |
| <b>tecnovigilancia).</b>  | Investigar, solucionar y dar respuesta al usuario acerca del PQRS (cierre).  | <b>EN EJECUCIÓN</b>                |
| <b>ESTRATEGIA 9</b>   | <b>ACTIVIDADES</b>   | <b>RESULTADO (Nivel de Avance)</b> |
| <b>Fortalecer el servicio al cliente a través de la capacitación de los colaboradores (Auxiliares de farmacia y Directores Técnicos), garantizando la promesa de servicio, confiabilidad y seguridad, para los usuarios con el fin de fidelizarlos.</b> | Evaluar aspectos observables y comprobables sobre estándares y protocolos de servicio de atención al cliente mediante la aplicación de una lista de chequeo.   | <b>PLANTEADA</b>                   |
|   | Capacitar a los colaboradores de los establecimientos en servicio al cliente, enfocándose en las deficiencias en la dispensación y en la forma de transmitir la información solicitada.  | <b>PLANTEADA</b>                   |
|   | Generar indicadores de cumplimiento de estándares y protocolos de servicio.  | <b>PLANTEADA</b>                   |
| <b>ESTRATEGIA 10</b>  | <b>ACTIVIDADES</b>   | <b>RESULTADO (Nivel de Avance)</b> |

|  |   |                                    |
|--|---|------------------------------------|
| <b>Aprovechar la capacidad de negociación de CAFAM para coordinar con los laboratorios farmacéuticos capacitaciones y certificaciones de estudios destinados a los colaboradores del servicio farmacéutico.</b>  | Diseñar un programa de capacitación con los laboratorios farmacéuticos enfocada a temas relacionados con nuevas moléculas, técnicas de ventas, mercadeo, patologías y tratamientos médicos. | <b>EN EJECUCIÓN</b>                |
|  | Diseñar una prueba para evaluar los conocimientos adquiridos por parte de los colaboradores del servicio farmacéutico.  | <b>PLANTEADA</b>                   |
|  | Entregar los certificados de estudio a los colaboradores del servicio farmacéutico y documentar dicha actividad.  | <b>EN EJECUCIÓN</b>                |
| <b>ESTRATEGIA 11</b>   | <b>ACTIVIDADES</b>  | <b>RESULTADO (Nivel de Avance)</b> |
| <b>Desarrollar el proceso de recepción técnica sistematizada entre el centro de distribución y los laboratorios proveedores que permitan la captura de información del producto (lote, fecha de vencimiento y registro sanitario INVIMA) y garanticen su trazabilidad.</b> | Actualizar instructivo de recepción técnica teniendo en cuenta la normatividad vigente del servicio farmacéutico.   | <b>EJECUTADA</b>                   |
|  | Realizar la capacitación del instructivo de recepción técnica a todos los colaboradores del Centro de Distribución.   | <b>EJECUTADA</b>                   |
|  | Publicar en Intranet el instructivo de recepción técnica para divulgación de los cambios propuestos en este documento.  | <b>EJECUTADA</b>                   |

Tabla 33. Resultados de Actividades

| No. | ESTRATEGIAS  | NIVEL DE AVANCE |            |                |           |
|-----|--|-----------------|------------|----------------|-----------|
|     |  | Diagnóstico     | Desarrollo | Implementación | RESULTADO |
| 1   | Generar un plan de actualización en normatividad farmacéutica dirigido al Departamento Técnico que les permita responder de manera eficaz y oportuna a los cambios que apliquen al servicio farmacéutico.  | 100%            | 100%       | 50%            | 125%      |
| 2   | Revisar y actualizar anualmente el Manual de Gestión del Servicio Farmacéutico como parte de la mejora continua de los procesos.   | 100%            | 100%       | 100%           | 150%      |
| 3   | Incrementar la participación dentro del presupuesto para la mejora de las instalaciones, dotación y mantenimiento, garantizando el cumplimiento de la normatividad aplicada al servicio farmacéutico.  | 100%            | 100%       | 50%            | 125%      |
| 4   | Desarrollar y actualizar los planes de gestión ambiental y seguridad industrial, para la mejora de los procesos del servicio farmacéutico, cumpliendo con estas exigencias de los entes de control (Secretaría Distrital de Salud, Secretaría Distrital de Ambiente, Ministerio de Ambiente y Desarrollo Sostenible) | 100%            | 100%       | 50%            | 125%      |

|           |   |      |      |      |      |
|-----------|---|------|------|------|------|
| <b>5</b>  | Desarrollar un procedimiento de embalaje técnico en el centro de distribución que permita mejorar la entrega adecuada de los productos farmacéuticos.   | 100% | 100% | 100% | 150% |
| <b>6</b>  | El Departamento Técnico debe liderar un proceso de capacitación interna a los colaboradores de los establecimientos con el fin de fortalecer sus conocimientos en normatividad técnica vigente, uso adecuado de los Productos Farmacéuticos y procesos específicos del servicio farmacéutico. | 100% | 100% | 100% | 150% |
| <b>7</b>  | Divulgación y capacitación de nuevos procesos, actualizaciones en normatividad y política farmacéutica a los establecimientos mediante el sistema de comunicación interno (Intranet) y teleconferencias.  | 100% | 100% | 100% | 150% |
| <b>8</b>  | Dar respuesta a quejas y reclamos de forma oportuna garantizando confiabilidad y seguridad para los usuarios (farmacovigilancia y tecnovigilancia).   | 100% | 100% | 100% | 150% |
| <b>9</b>  | Fortalecer el servicio al cliente a través de la capacitación de los colaboradores (Auxiliares de farmacia y Directores Técnicos), garantizando la promesa de servicio, confiabilidad y seguridad, para los usuarios con el fin de fidelizarlos.  | 100% | 50%  | 0%   | 75%  |
| <b>10</b> | Aprovechar la capacidad de negociación de CAFAM para coordinar con los laboratorios farmacéuticos capacitaciones y certificaciones de estudios destinadas a los colaboradores del servicio farmacéutico.  | 100% | 100% | 50%  | 125% |
| <b>11</b> | Desarrollar el proceso de recepción técnica sistematizada entre el centro de distribución y los laboratorios proveedores que permitan la captura de información del producto (lote, fecha de vencimiento y registro sanitario INVIMA) y garanticen su trazabilidad.                           | 100% | 50%  | 0%   | 75%  |

Tabla 34. Resultados de las Estrategias

Los porcentajes en los niveles de avance se evaluaron a partir de la ejecución de las actividades de cada estrategia, cada actividad genera un porcentaje del 100% si se encuentra ejecutada o en ejecución, teniendo en cuenta que la actividad en ejecución ha sido desarrollada previamente, si la actividad se encuentra planteada generará un porcentaje del 50%.

## **24. ANÁLISIS DE RESULTADOS**

### **DIAGNÓSTICO**

#### **Cumplimiento general - Prueba piloto (75,44%) (Ver Tabla 13)**

Al evaluar el nivel de cumplimiento general de los estándares en la prueba piloto se obtuvo el 75,44%, lo que indica que los establecimientos de la muestra tomada presentaron deficiencias en el cumplimiento de la normatividad del servicio farmacéutico. El Punto de Dispensación Cafam Primavera Bogotá presentó un comportamiento crítico (67,87%). Debido a este primer diagnóstico se ajustó la lista de chequeo y se tuvo en cuenta la opinión de los Directores Técnicos quienes manifestaron apropiada la actualización del Manual del Servicio Farmacéutico.

Estos resultados evidencian un desconocimiento de la normatividad vigente aplicada al servicio, la falta de inversión en infraestructura, dotación y mantenimiento, deficiencia en la implementación de los procesos inherentes al servicio farmacéutico y capacitación de estos.

#### **Cumplimiento por áreas – Prueba piloto (Ver Tabla 14)**

En la gestión para preparación de emergencias y seguridad industrial se obtuvo apenas un 59,50%, y gestión ambiental de productos farmacéuticos 73,00%, lo que indica que a los Departamentos de Seguridad Industrial y Gestión Ambiental les hacen falta mayores controles y capacitaciones al recurso humano que labora en las droguerías. Puesto que en muchos casos los colaboradores desconocían los formatos que debían aplicar en los planes de emergencia, manejo de residuos y los equipos previstos en cada caso, causando su deterioro por un uso inadecuado, como es el uso del Kit de averías (recolección de fármacos), el botiquín y la señalización de las áreas.

En procedimientos técnicos se obtuvo 78,00% y en gestión de medicamentos refrigerados 70,30%, nivel bastante crítico puesto que la norma establece procedimientos muy específicos en cuanto a los procesos de recepción, almacenamiento, distribución y dispensación que no se están cumpliendo. La conservación de la cadena de frío es deficiente pues falta capacitación de los colaboradores, ya que manipulan de forma incorrecta los productos farmacéuticos refrigerados, causando averías y pérdidas que se pueden evitar aplicando el procedimiento descrito en el instructivo correspondiente.

### **Cumplimiento general y por áreas en Droguerías Comerciales, Mixtas y Puntos de Dispensación (Ver Ilustración 12 y 13)**

En las visitas de verificación técnico- normativas realizadas entre julio y agosto de 2012 a las 60 droguerías CAFAM de la ciudad de Bogotá, se corrobora la información arrojada en la prueba piloto con respecto a la gestión para preparación de emergencias y seguridad industrial con 56,63% y gestión ambiental de productos farmacéuticos 60,23%, a nivel Bogotá estos aspectos están más críticos incluso que los reportados en la prueba piloto.

La mayoría de los aspectos evaluados en la Verificación de cumplimiento son CRÍTICOS, excepto por la gestión de Medicamentos de Control Especial (88,56%) que es buena, estos índices del cumplimiento de los establecimientos frente a la normatividad del servicio farmacéutico, son calificados como críticos, puesto que son muy inferiores a lo esperado por los entes de control y el Departamento Técnico de CAFAM.

Las droguerías están expuestas a conceptos no conformes por parte de la Secretaria Distrital de Salud, Secretaria Distrital de Ambiente, Ministerio de Ambiente y Desarrollo Sostenible y Ministerio de la Protección Social.

Se observa en el conjunto de los indicadores que se tienen aspectos por mejorar, en las instalaciones, recurso humano, en el manejo de los residuos, en los procesos del Servicio Farmacéutico (Recepción Técnica, Almacenamiento, Dispensación y Distribución), por lo tanto se debe implementar el plan de mejoramiento para cada establecimiento con el propósito de no incrementar las falencias con respecto a las normas ISO 9001: 2008 y especialmente la normatividad farmacéutica vigente.

## **DESARROLLO**

### **Resultados de las Estrategias (Ver Tabla 34)**

Al 50% están las actividades destinadas a la capacitación de servicio al cliente y la sistematización de los procesos de recepción técnica para captura de lote, fecha de vencimiento y registro sanitario INVIMA.

Por lo observado en estos indicadores de Estrategias se requiere de un trabajo participativo de toda la GNM, estableciendo canales de comunicación para dar seguimiento a los requisitos de los establecimientos farmacéuticos, es de tenerse presente que existen muchas restricciones de presupuesto, pero, se deben adecuar las instalaciones para preservar la estabilidad de los Productos Farmacéuticos y Dispositivos Médicos, trabajar sobre el manejo del medio ambiente (temperatura, humedad relativa, ventilación y residuos), sobre la estructura o planta física (acabados, superficies de fácil limpieza, instalación de equipos), capacitación del recurso humano, los procesos del Servicio Farmacéutico y los controles necesarios para asegurar la calidad.

Se destaca el cumplimiento del 100% en las estrategias de actualización del Manual de Gestión del Servicio Farmacéutico, de los planes de Gestión Ambiental y Seguridad Industrial, así como el desarrollo del proceso de Embalaje Técnico, la adecuación de sistemas de divulgación, los procesos de capacitación de normatividad vigente y la respuesta a las quejas y reclamos de los usuarios.

De lo anterior se considera que la implementación de estas actividades puede disminuir la vulnerabilidad que presentan los establecimientos farmacéuticos ubicados en la ciudad de Bogotá frente a las amenazas del entorno.

## **IMPLEMENTACIÓN**

### **Indicadores de Implementación (Ver Tabla 31)**

Se logró realizar el 100% de las visitas de verificación técnico-normativa y cumplir con el 100% del cronograma de capacitación técnico-normativa y gestión ambiental a establecimientos. Se cumplió con la priorización de estos aspectos importantes para un adecuado diagnóstico y desarrollo de estrategias.

La capacitación de los colaboradores de las droguerías de Bogotá fue del 90,90% instructivo de recepción técnica y embalaje técnico y del 82,30 % capacitación técnico-normativa y gestión ambiental, no llegó al 100% por tema de incapacidades y cambios en el personal, sin embargo, al estipularse dos capacitaciones anuales, se garantiza la retroalimentación de conocimientos de todo el recurso humano involucrado.

### **Resultados evaluaciones Técnico-Normativa y Gestión Ambiental (47%) (Ver Tabla 24)**

En la primera prueba obtuvieron 43,72% y en la misma prueba después de capacitados se obtuvo el 94,12%

Los resultados de las evaluaciones realizadas muestran un mejoramiento del 47% en general con respecto a los conocimientos previos de los colaboradores de los establecimientos de la ciudad de Bogotá. La capacitación fue muy favorable ya que

fue bien asimilada y logro sensibilizar a los participantes, quienes manifestaron la importancia de esta actividad en su labor diaria.

### **Resultados de las Estrategias (Ver Tabla 34)**

De las 11 estrategias, cinco ya fueron implementadas al 100% lo que significa un valor agregado a nuestro trabajo de desarrollo del plan de mejoramiento para el sistema de gestión de calidad de los servicios farmacéuticos de baja complejidad de la caja de compensación familiar CAFAM en la ciudad de Bogotá, estos indicadores validan nuestra propuesta integral de mejora y permiten visualizar un modelo de gestión del servicio farmacéutico que cumpla con la normatividad vigente.

Se observa en el plan de mejoramiento de acuerdo a los resultados de la tabla 34 que al implementar las estrategias de capacitación de los colaboradores, se lograrán avances correspondientes a la mejora de las expectativas de los clientes y de sus niveles de satisfacción, también se avanzará sobre los resultados de la efectividad de los procesos, calidad de los Productos Farmacéuticos y Dispositivos Médicos, disminución de las no conformidades y efectividad de las verificaciones Técnico-Normativas.

## **25. CONCLUSIONES**

Se demostró mediante el diagnóstico aplicado que los Servicios Farmacéuticos de baja complejidad de CAFAM en la ciudad de Bogotá, carecían de una actualización y desarrollo de procesos basados en la normatividad vigente y que al implementar un Plan de Mejoramiento para el Sistema de Gestión de Calidad se pueden alinear los procesos a la legislación farmacéutica y mejorar los estándares de cumplimiento.

Se comprobó en las verificaciones técnico-normativas realizadas, que el sistema de gestión de calidad de los servicios farmacéuticos CAFAM en la ciudad de Bogotá presentó deficiencias en el cumplimiento de los lineamientos establecidos en la Norma ISO 9001: 2008 y la normatividad vigente.

Por medio de los cambios propuestos en el Manual de Gestión del Servicio Farmacéutico en CAFAM y la mejora de los procesos, se logró una mejor estructura del Sistema de Gestión de Calidad de los servicios farmacéuticos de baja complejidad.

La estructuración del programa de capacitación continúa basada en procesos actualizados dirigido a los colaboradores de los establecimientos, permitió fortalecer sus conocimientos técnicos y normativos, garantizando un adecuado servicio farmacéutico y de atención al cliente.

Se evidenció que un buen Sistema de Gestión de Calidad logra muchos beneficios a la organización, haciéndola más organizada, competitiva y adaptable a los cambios normativos, lo que permite buscar mejores niveles de efectividad en la prestación del servicio por parte del recurso humano.

## **26. RECOMENDACIONES**

Implementar un plan de mejora estructurado del sistema de gestión de calidad de los servicios farmacéuticos de baja complejidad en CAFAM a nivel nacional, regulado por la normatividad farmacéutica vigente y los estándares establecidos en la Norma ISO 9001: 2008, para generar una política coherente e integral de toda la cadena de establecimientos farmacéuticos, tomando en cuenta las pautas y el desarrollo generado en el presente trabajo de grado.

Continuar con los cronogramas de capacitaciones periódicas propuestas y enfatizar en la utilización de los medios de divulgación (Intranet y Teleconferencias) para tener mayor alcance de la información pertinente a la gestión del servicio farmacéutico, de tal manera que los colaboradores puedan consultar los documentos de las visitas de evaluación e instructivos y tengan la oportunidad de aplicarlos.

Seguir actualizando anualmente el Manual de Gestión del Servicio Farmacéutico, para que se adapte a los cambios normativos que se presenten en el tiempo y realizar seguimiento a los Planes de Mejora propuestos, mediante evaluaciones no presenciales con informes de resultados y presenciales mediante visitas de verificación Técnica – Normativas.

Realizar reuniones frecuentes con la GNM para evaluar estado de las instalaciones, acciones correctivas y preventivas, dificultades en la prestación de los servicios y establecer un cuadro de mando integral de indicadores como método para medir las actividades de la organización en términos de la visión y la estrategia.

## 26. GLOSARIO <sup>[17]</sup>

**ARP:** Administradora de Riesgos Profesionales

**Ciente:** Persona que utiliza con asiduidad los servicios de un profesional o empresa.

**Embalaje:** Caja o cubierta con que se resguardan los objetos que han de transportarse.

**EPS:** Entidad Promotora de Salud

**EPSS:** Empresa Promotora de Servicios de Salud

**Farmacovigilancia:** Es la ciencia y actividades relacionadas con la detección, evaluación, entendimiento y prevención de los eventos adversos o cualquier otro Problema Relacionado con Medicamentos que se dispensan con o sin receta.

**GNM:** Gerencia Nacional de Medicamentos

**INVIMA:** Instituto Nacional de Vigilancia de Medicamentos y Alimentos

**IPS:** Instituciones Prestadoras de Servicios

**POS:** Plan Obligatorio de Salud

**PQRS:** Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias.

**Promesa de Servicio al Cliente:** “Somos calidad y confianza para verte vital y saludable”

**SGSSS:** Sistema General de Seguridad Social en Salud

**Packing:** Embalaje que permite organizar y empacar productos para su entrega y/o transporte

**Tecnovigilancia:** Es el conjunto de actividades que tienen por objeto la identificación y la calificación de efectos adversos serios e indeseados producidos por los dispositivos médicos, así como la identificación de los factores de riesgo asociados a estos efectos o características.

**Usuario:** Dicho de una persona que tiene derecho de usar de una cosa ajena con cierta limitación.

## 27. BIBLIOGRAFÍA

- [1] TARIF, Pamela, “Acerca de la ISO”, ORGANIZACIÓN INTERNACIONAL DE NORMALIZACIÓN, <[http://www.iso.org/iso/about/discover-iso\\_isos-name.htm](http://www.iso.org/iso/about/discover-iso_isos-name.htm)>
- [2] MENDEZ Erick. “Interpretación y aplicación de Requisitos de ISO 9001:2008”. Postgrado en Gerencia de los Sistemas de Gestión de la Calidad. Universidad Nacional de Ingeniería. Lima, Perú. 2010. p. 1-66.
- [3] INSTITUTO COLOMBIANO DE NORMALIZACIÓN Y CERTIFICACIÓN. Sistemas de gestión de la calidad: Requisitos. NORMA INTERNACIONAL. ISO 9001. Bogotá D.C.: El Instituto, 2008. p. 1-36.
- [4] COLOMBIA. CONGRESO DE LA REPÚBLICA. Ley 100. (23, diciembre, 1993). Por la cual se crea el sistema de seguridad social integral y se dictan otras disposiciones. Diario Oficial. Bogotá, 1993. no. 41148. p. 1-168.
- [5] COLOMBIA. MINISTERIO DE LA PROTECCIÓN SOCIAL. Decreto 2200 (28, junio, 2005). Por el cual se reglamenta el servicio farmacéutico y se dictan otras disposiciones. Bogotá: El Ministerio, 2005. p. 1-15.
- [6] COLOMBIA. MINISTERIO DE LA PROTECCIÓN SOCIAL. Resolución 1403 (14, mayo, 2007). Por la cual se determina el Modelo de Gestión del Servicio Farmacéutico, se adopta el Manual de Condiciones Esenciales y

Procedimientos y se dictan otras disposiciones. Bogotá: El Ministerio, 2007. p. 1-74.

- [7] COLOMBIA. MINISTERIO DE LA PROTECCIÓN SOCIAL. Resolución 1478 (10, mayo, 2006). Por la cual se expiden normas para el control, seguimiento y vigilancia de la importación, exportación, procesamiento, síntesis, fabricación, distribución, dispensación, compra, venta, destrucción y uso de sustancias sometidas a fiscalización, medicamentos o cualquier otro producto que las contengan y sobre aquellas que son Monopolio del Estado. Bogotá: El Ministerio, 2006. p. 1-43.
- [8] MINISTERIO DEL MEDIO AMBIENTE, Resolución 01164 (6, septiembre, 2002). Por la cual se adopta el Manual de Procedimientos para la Gestión Integral de los residuos hospitalarios y similares. El Ministerio, 2002. p. 1-62.
- [9] PLAN DE SEGURIDAD INDUSTRIAL Y SALUD OCUPACIONAL ESTUDIO DE IMPACTO AMBIENTAL EX POST <<http://www.greenrose.com/eng/eia/Plan/Seguridad/Industrial/y/Salud/Oupacional.pdf>>, Página web.
- [10] GERENCIA NACIONAL DE MEDICAMENTOS CAFAM. Unidad Estratégica de Servicios, Documentación interna. INTRANET.
- [11] DIRECCIÓN ADMINISTRATIVA CAFAM. Manual corporativo de la Calidad, Departamento Gestión Procesos y Operaciones. Bogotá 2011. p. 1-23.

- [12] MCB University Press. “El círculo de Deming”. Supporting empowerment with Deming’s PDSA Cycle. Empowerment Organizations, 1995.
- [13] MATRIZ DOFA, Subsecretaría de Innovación y Calidad de México <<http://www.cca.org.mx/funcionarios/cursos/ap089/apoyos/m3/analisis.pdf>>, Página web.
- [14] MATRIZ DOFA, <<http://empresasearlyltda.blogspot.com/2007/03/analisisfoda-delaempresa.html>>, Página web.
- [15] INSTITUTO POLITÉCNICO NACIONAL SECRETARÍA TÉCNICA, METODOLOGÍA DE ANÁLISIS DOFA, <[www.uventas.com/ebooks/Analisis\\_Foda.pdf](http://www.uventas.com/ebooks/Analisis_Foda.pdf)>, Página web. Marzo 2002.
- [16] DEPARTAMENTO NACIONAL DE PLANEACIÓN, “Metodología para la formulación de indicadores de seguimiento a Proyectos de Inversión”. Julio 2008.
- [17] Real Academia Española. (2001). Diccionario de la lengua española [Dictionary of the Spanish Language] (22nd ed.). Madrid, Spain: Author.
- [18] MINISTERIO DEL MEDIO AMBIENTE, Decreto 4741 (30, diciembre, 2006). Por el cual se reglamenta parcialmente la prevención y el manejo de los

residuos o desechos peligrosos generados en el marco de la gestión integral.  
El Ministerio, 2006.

[19] MINISTERIO DE AMBIENTE, VIVIENDA Y DESARROLLO TERRITORIAL, Resolución 0371 (26, febrero, 2009). Por la cual se establecen los elementos que deben ser considerados en los Planes de Gestión de Devolución de Productos Posconsumo de Fármacos o Medicamentos Vencidos. El Ministerio, 2009.

[20] MINISTERIO DEL MEDIO AMBIENTE, Resolución 01164 (6, septiembre, 2002). Por la cual se adopta el Manual de Procedimientos para la Gestión Integral de los residuos hospitalarios y similares. El Ministerio, 2002.