



UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA ISRAEL

TRABAJO DE TITULACIÓN EN OPCIÓN AL GRADO DE:

INGENIERO EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

TEMA:

DISEÑO DE PROCESOS PARA LAS FARMACIAS DEL DISTRITO DE SALUD 17D07 PARROQUIAS
URBANAS CHILLOGALLO A LA ECUATORIANA

AUTOR:

Alvear Alguiar Juan Pablo

TUTOR METODOLÓGICO

Mg. Ramiro Pastas

TUTOR TÉCNICO:

Mg. Fausto Pazmiño

QUITO - ECUADOR

2018



APROBACIÓN DEL TUTOR

En mi calidad de Mg. Ramiro Pastas DIRECTOR del Proyecto: **Diseño de Procesos Para las farmacias del Distrito de Salud 17D07 Parroquias Urbanas Chillogallo a la Ecuatoriana.**

Presentado por el ciudadano Juan Pablo Alvear Alguiar estudiante del programa de **Ingeniería en Administración de empresas** de la Universidad Tecnológica Israel considero que dicho informe investigativo reúne los requisitos y méritos suficientes para ser sometido a la revisión y evaluación respectiva por parte del Tribunal de grado que se digne para su correspondiente estudio y calificación.

Quito, 20 de septiembre del 2018

EL TUTOR

Mg. Ramiro Pastas



DECLARACION DE AUTENTICIDAD

El abajo firmante, declara que los contenidos y los resultados obtenidos en el presente proyecto, como requerimiento previo para la obtención del Título de Ingeniero en Administración de Empresas y Negocios, son absolutamente originales, auténticos y personales, de exclusiva responsabilidad legal y académica del autor.

Juan Pablo Alvear Alguiar

C.I 1719198168



APROBACIÓN DEL TRIBUNAL DE GRADO

Proyecto de aprobación de acuerdo con el Reglamento de Títulos y Grados de la Facultad de Administración de la Universidad Tecnológica Israel.

Quito, 20 septiembre del 2018

Para constancia firman:

TRIBUNAL DE GRADO

F.....

PRESIDENTE

F.....

VOCAL

F.....

VOCAL



AGRADECIMIENTO

Agradezco a Dios por guiarme en cada paso de mi carrera, a mis padres por haberme dado la vida, a mí hermano por apoyarme siempre de manera incondicional, a mis profesores que gracias a sus conocimientos impartidos permitieron desarrollar el presente proyecto.



DEDICATORIA

Dedico este proyecto de tesis a mi familia por creer en mí y ser un pilar fundamental en mi vida, a mi amado hijo que es la razón para esforzarme cada día y mi principal motivación.

ÍNDICE GENERAL

APROBACIÓN DEL TUTOR.....	II
DECLARACION DE AUTENTICIDAD.....	III
APROBACIÓN DEL TRIBUNAL DE GRADO.....	IV
AGRADECIMIENTO.....	V
DEDICATORIA.....	VI
ÍNDICE GENERAL.....	VII
ÍNDICE DE TABLAS.....	X
ÍNDICE DE FIGURAS.....	XI
ÍNDICE DE ANEXOS.....	XII
RESUMEN.....	XIII
ABSTRACT.....	XIV
INTRODUCCIÓN.....	1
PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.....	2
OBJETIVOS.....	3
OBJETIVO GENERAL.....	3
OBJETIVOS ESPECÍFICOS.....	3
CAPITULO I.....	6
MARCO TEORICO.....	6
1.1. CONTEXTUALIZACIÓN ESPACIO TEMPORAL DEL PROBLEMA.....	6
1.2. REVISIÓN DE INVESTIGACIONES PREVIAS SOBRE EL OBJETO DE ESTUDIO.....	9
1.3. CUERPO TEÓRICO- CONCEPTUAL.....	11
1.3.1. PROCESO.....	11
1.3.2. CARACTERÍSTICAS DE LOS PROCESOS PARA SERVICIOS FARMACÉUTICOS.....	12

1.3.3.	GOBERNANZA	13
1.3.4.	PROFESIONALIZACIÓN.....	13
1.3.5.	FINANCIAMIENTO.	13
1.3.6.	GESTIÓN DE PERSONAS.	14
1.3.7.	GESTIÓN DE SUMINISTROS.....	14
1.3.8.	TECNOLOGÍA DE INFORMACIÓN.	14
1.3.9.	ORGANIZACIÓN DE LA ATENCIÓN.	15
1.3.10.	CALIDAD DE DESEMPEÑO DEL SISTEMA DE SALUD.	15
1.3.11.	MAPA DE PROCESOS	15
1.3.12.	FICHA DE PROCESOS	16
1.3.13.	CADENA DE VALOR.....	16
1.3.14.	ACTIVIDADES PRIMARIAS.....	16
1.3.15.	ACTIVIDADES DE APOYO	17
1.3.16.	DISEÑO DE PROCEDIMIENTOS.....	17
1.3.17.	DIAGRAMA DE FLUJO.....	18
1.3.18.	INVENTARIOS.....	19
1.3.19.	ALMACENAMIENTO.....	20
1.3.20.	LA DISPENSACIÓN DE MEDICAMENTOS	20
1.3.21.	CRONOGRAMAS	21
CAPITULO II.....		22
MARCO METODOLÓGICO		22
2.1.	INTRODUCCIÓN	22
2.2.	ENFOQUE METODOLÓGICO DE LA INVESTIGACIÓN	22
2.3.	POBLACIÓN, UNIDADES DE ESTUDIO Y MUESTRA	23
2.4.	MÉTODOS EMPÍRICOS Y TÉCNICAS EMPLEADAS PARA LA RECOLECCIÓN DE LA INFORMACIÓN	23
2.4.1.	MÉTODO DESCRIPTIVO.	23
2.4.2.	MÉTODO DEDUCTIVO.	24
2.4.3.	MÉTODO INDUCTIVO.....	24

2.4.4.	OBSERVACIÓN DIRECTA.....	24
2.4.5.	ENCUESTA.....	24
2.4.6.	FICHA DE OBSERVACIÓN	25
2.4.7.	FORMAS DE PROCESAMIENTO DE LA INFORMACIÓN OBTENIDA DE LA APLICACIÓN DE LOS MÉTODOS Y TÉCNICAS.....	25
2.4.8.	TABULACIÓN DE LA ENCUESTA APLICADA AL PERSONAL ENCARGADO DE LAS FARMACIAS PÚBLICAS DEL DISTRITO DE SALUD 17D07	26
2.4.9.	FICHA DE OBSERVACIÓN	36
CAPITULO III.....		38
DISEÑO DE PROCESOS PARA LAS FARMACIAS DEL DISTRITO DE SALUD 17D07		38
ESTRUCTURA ORGÁNICA DEL MINISTERIO DE SALUD PÚBLICA		40
ESTRUCTURA ORGÁNICA DEL DISTRITO DE SALUD 17D07		41
3.1	MAPA DE PROCESOS DISTRITO DE SALUD 17D07.....	42
3.2	ESTABLECIMIENTO DE SALUD TIPO C.....	43
3.3	ESTABLECIMIENTO DE SALUD TIPO A	45
3.4	FARMACIAS DE LOS ESTABLECIMIENTOS DEL DISTRITO DE SALUD 17D07	46
3.5	CADENA DE VALOR DE LAS FARMACIAS DEL DISTRITO DE SALUD 17D07	47
3.6	CARACTERIZACIÓN DE PROCESOS	47
3.7	CRONOGRAMA PARA LA IMPLEMENTACIÓN DE PROCESOS.....	74
3.8	CONCLUSIONES.....	75
3.9	RECOMENDACIONES	76
BIBLIOGRAFÍA.....		77

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. <i>Farmacias Públicas del Distrito de Salud</i>	23
Tabla 2. <i>Actividades de farmacia</i>	26
Tabla 3. <i>Procedimientos</i>	27
Tabla 4. <i>Guía del M. S. P.</i>	28
Tabla 5. <i>Como generar el kardex</i>	29
Tabla 6. <i>Medicamentos psicotrópicos</i>	30
Tabla 7. <i>Medicamentos del inventario</i>	31
Tabla 8. <i>Medicamentos no entregados</i>	32
Tabla 9. <i>Razón para no entregar el medicamento al paciente</i>	33
Tabla 10. <i>Constataciones físicas</i>	34
Tabla 11. <i>Diseño de procesos</i>	35
Tabla 12. <i>Distribución de medicamentos en valores a los establecimientos de salud del Distrito de Salud 17D07</i>	39

ÍNDICE DE FIGURAS

<i>Figura 1.</i> Procesos MSP.....	6
<i>Figura 2.</i> Proceso genérico.....	12
<i>Figura 3.</i> Características de los procesos	13
<i>Figura 4.</i> Cadena de valor	17
<i>Figura 5.</i> Simbología ANSI	19
<i>Figura 6:</i> Ficha de observación.....	36
<i>Figura 7.</i> Mapa de Procesos del Distrito de Salud 17D07	42
<i>Figura 8.</i> Mapa de Procesos del Establecimiento de Salud Tipo C	44
<i>Figura 9.</i> Mapa de Procesos de los Establecimiento de Salud Tipo A	45
<i>Figura 10.</i> Mapa de Procesos de las farmacias del Distrito de Salud 17D07	46
<i>Figura 11.</i> Cadena de valor de las farmacias del Distrito de Salud 17D07	47

ÍNDICE DE ANEXOS

ANEXO 1 REGLAMENTO GENERAL PARA LA ADMINISTRACIÓN, UTILIZACIÓN, MANEJO Y CONTROL DE LOS BIENES Y EXISTENCIAS DEL SECTOR PÚBLICO	80
ANEXO 2 Encuesta.....	85
ANEXO 3 Ficha de observación	87
ANEXO 4 Clasificación Anatómica, Terapéutica y Química (ATC)	88
ANEXO 5 Sistema de Sistema de Gestión Integral	88
ANEXO 6 Reporte de stock de medicamentos disponibles	89

RESUMEN

La presente investigación ha sido realizada con el objetivo de presentar el Diseño de Procesos Para las farmacias del Distrito de Salud 17D07, para un manejo estandarizado y dinámico que permita mejorar la gestión de medicamentos, se realizó una encuesta al personal encargado de las farmacias y se aplicó una ficha de observación para la identificación de los problemas y las causas que afectan la entrega de medicamentos a los usuarios, se realizó un diagnóstico para determinar los procesos que se deben cumplir en las farmacias, se diseñó los Procedimientos Operativos para los establecimientos del Distrito apegados a la normativa de control interno y las disposiciones para el manejo de bienes en el sector público, buscando un adecuado manejo de stocks, que permitan la entrega oportuna de medicamentos a los pacientes.

Palabras claves: Procesos, Farmacias, Pacientes, Medicamentos.

ABSTRACT

The present investigation has been carried out with the objective of presenting the Process Design For the pharmacies of the Distrito de Salud 17D07, for a standardized and dynamic management that allows to improve the medication management, a survey was carried out to the personnel in charge of the pharmacies and applied an observation sheet to identify the problems and causes that affect the delivery of medicines to users, a diagnosis was made to determine the processes that must be met in pharmacies, the Operating Procedures for District facilities were designed adhering to the internal control regulations and provisions for the management of goods in the public sector, seeking an adequate management of stocks, which allow the timely delivery of medicines to patients.

Keywords: Processes, Pharmacies, Patients, Drugs

INTRODUCCIÓN

Mediante acuerdo ministerial No. 290 La Secretaria Nacional de Planificación y Desarrollo en su artículo número uno acuerda la creación 140 direcciones distritales en todo el Ecuador, para facilitar la gestión de entidades y organismos que forman parte la Función Ejecutiva, permitiendo la creación del distrito de salud 17 D07 PARROQUIAS URBANAS: CHILLOGALLO- GUAMANÍ - QUITUMBE - TURUBAMBA – LA ECUATORIANA, perteneciente a la provincia de Pichincha, este distrito es el resultado de la fusión del Área de Salud No. 20 Chillogallo y el Área de Salud No. 19 Guamaní.

Los distritos están formados por uno o la unión de varios cantones, y para poder diferenciarlos se les asignó un código para identificarlos de una manera más rápida, los códigos distritales tienen 4 números y una letra y están conformados de la siguiente manera: el código provincial dos dígitos, que corresponden a los dos primeros números de la cédula más la letra D de distrito, más dos dígitos corresponden al distrito dentro de la provincia. (SENPLADES, 2012)

Entre los aspectos más importantes que está impulsando el Ministerio de Salud Pública a través de su política encontramos el uso racional de medicamentos, esto forma parte de un proceso que implica la entrega oportuna de las medicinas necesarias para tratar su condición clínica, entregar información al paciente sobre cómo y cuándo debe tomar su medicación buscando la adherencia al tratamiento farmacológico hasta cumplir con lo indicado por el médico tratante.

Los medicamentos son adquiridos con el Presupuesto General del Estado, a través de las asignaciones cuatrimestrales según los requerimientos analizados por el Comité de

farmacología estudiando las patologías encontradas dentro del territorio y basados en el Cuadro Básico de Medicamentos, que establece los medicamentos por niveles de atención.

Las farmacias deben entregar medicamentos de manera oportuna para contribuir con la prestación de servicios con calidad y calidez a los usuarios, cumpliendo con la normativa legal emitida por la Contraloría General del Estado mediante el “Reglamento General para la Administración, Utilización y Control de los Bienes y Existencias del Sector Público” (Contraloría General del Estado, 2016), así como aplicar la “Guía para la Recepción y Almacenamiento de medicamentos en el Ministerio de salud pública” (MSP, 2009), para garantizar la calidad de los medicamentos.

Los establecimientos de la red Pública Integral de Salud a través del Área de Gestión de Medicamentos deben realizar un permanente control de la rotación de inventarios y definir sus stocks mínimos, establecer las herramientas para mantener un abastecimiento continuo de medicamentos y garantizar la utilización oportuna de los mismos.

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

El Distrito de Salud 17D07 brinda atención médica a través de sus 18 Establecimientos de salud a la población del Sur de Quito y entrega medicamentos gratuitos, sin embargo, es necesario establecer ¿Cuáles? De las causas prevenibles como son la disponibilidad, prescripción, dispensación, administración y calidad están incidiendo para no cubrir las necesidades de los pacientes de manera oportuna.

OBJETIVOS

Objetivo general

Diseñar los procesos de farmacia para los establecimientos de salud públicos, del Distrito de Salud 17D07 Parroquias Urbanas Chillogallo a la Ecuatoriana para un manejo estandarizado y dinámico que permita mejorar la gestión de medicamentos.

Objetivos específicos

Fundamentar teóricamente la propuesta de diseño de procesos.

Realizar un diagnóstico que permita identificar la problemática y las causas que afectan la entrega de medicamentos a los usuarios de los establecimientos públicos del Distrito 17D07

Proponer el diseño de los Procedimientos Operativos para las farmacias del Distrito, que permitan un adecuado manejo de stocks, generando indicadores de gestión y establecer responsabilidades, que permitan la entrega oportuna de medicamentos a los pacientes.

IDEA A DEFENDER

El diseño de procesos operativos en las farmacias públicas del distrito de salud 17D07 parroquias urbanas Chillogallo a la Ecuatoriana contribuirá para una mejora en la gestión de administración medicamentos

Variable Independiente: Procesos

Variable Dependiente: Gestión de administración

JUSTIFICACIÓN

Los medicamentos son uno de los componentes terapéuticos de mayor utilización en la sociedad actual, Sin embargo en varios estudios realizados por la Organización Mundial de la Salud muestra que, una tercera parte de la población mundial no puede acceder y utilizar de manera regular medicinas necesarias para su tratamiento farmacológico, se encontró también que el 30 % de los medicamentos no son prescritos de manera correcta, muestran además que el 50% de los pacientes que sufren enfermedades crónicas abandonan los tratamientos farmacológicos y que un 30% de las causas para atención emergente tienen relación con medicamentos, en su mayoría prevenibles.

La Constitución establece que el Estado es responsable de asegurar que en los establecimientos de salud se disponga de medicinas, estas deben ser el resultado de un proceso que garantice su eficacia y seguridad, además garantizar el acceso a medicamentos a toda la población dando prioridad a los grupos más vulnerables, debe controlar la venta, incentivar a que se utilicen medicamentos genéricos en los tratamientos, que respondan a los requerimientos clínicos de los pacientes. (Asamblea Nacional Constituyente, 2018)

El Distrito de Salud 17D07 a través de sus unidades operativas brinda atención médica y entrega medicamentos de manera gratuita a un promedio de 39949 pacientes mensualmente, esta información es registrada mediante el Registro Diario Automatizado de Consultas y Atenciones Ambulatorias (RDACAA).

La Organización Mundial de Salud propone que se realicen cambios en las farmacias de los establecimientos públicos, que estén orientados a una organización y gestión por

procesos de los servicios farmacéuticos, que permita una atención integral a los usuarios, para su pronta recuperación y cuidado de su salud.

Por lo anterior, es necesario establecer procesos para las farmacias de los 17 establecimientos de Salud Tipo A y una Tipo C del Distrito 17D07, para el manejo de stocks de medicamentos que estén alineados con el Plan Nacional de Desarrollo y su objetivo número uno que es garantizar una vida digna con igualdad de oportunidades para toda la población, en esto la salud se constituye un componente primordial de una vida digna, pues repercute tanto en el plano individual como en el colectivo. Además, permitan mantener información actualizada, que contribuya para mejorar la gestión administrativa, sirva de apoyo en la toma de decisiones y permita el manejo de los medicamentos de manera estandarizada en todos los establecimientos públicos que conforman el distrito 17D07

CAPITULO I

MARCO TEORICO

1.1. Contextualización espacio temporal del problema

Una de las razones por las cuales las empresas en el mundo no alcanzan el éxito, es porque se niegan a hacer las cosas de manera diferente, no inventan, no introducen nuevos conceptos, a pesar del avance tecnológico y los cambios que se presentan en el entorno, para sobrevivir en el mundo de los negocios moderno, es necesario diseñar y ejecutar procesos que sirvan de base para los cambios en la forma de operar, que permitan mejorar las actividades y los flujos de trabajo.

En el Ministerio de Salud Pública los procesos se encuentran alineados con la misión institucional y se dividen de acuerdo a su grado de aporte para generar valor agregado.

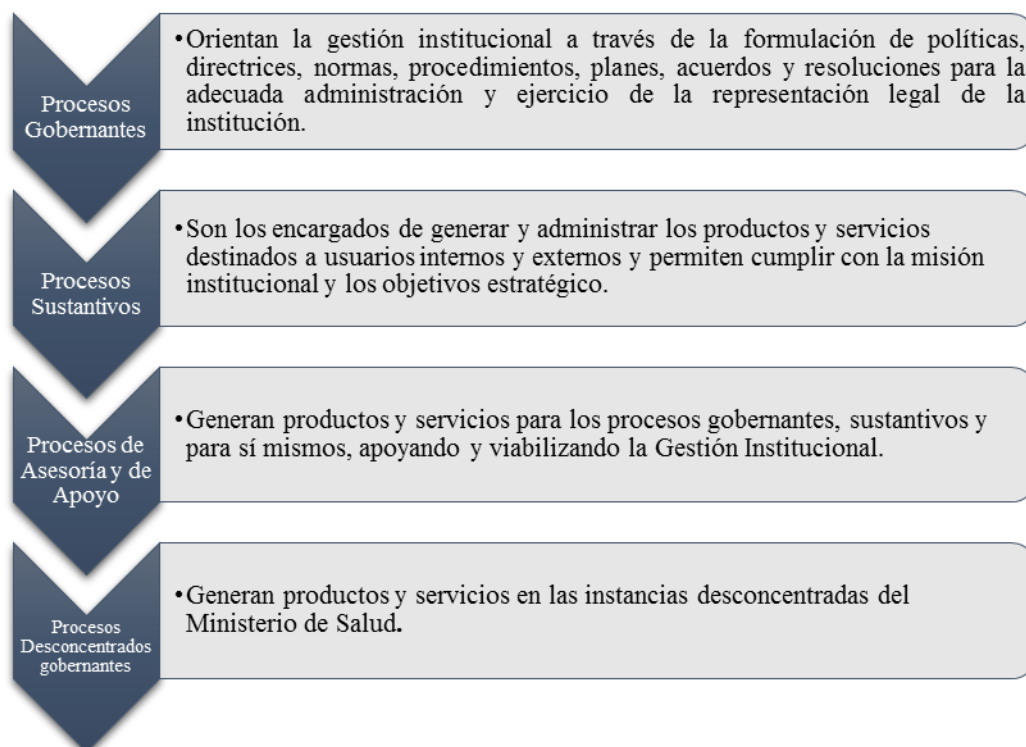


Figura 1. Procesos MSP

Fuente: (“Estatuto orgánico sustitutivo de gestión organizacional por procesos del ministerio de salud pública” (MSP, 2012))

La Red Integral de Salud en Ecuador está formada por cuatro niveles de cuidado, el Distrito de salud 17D07 se ubica en el primer nivel, entre sus principales objetivos están, conformar equipos integrales de salud, que se encarguen de la prevención, promoción, curación, rehabilitación, cuidados paliativos y protección social, en la población.

La entrega de medicación es de forma gratuita a los usuarios, esto se encuentra dentro de las políticas del distrito, y están alineadas con los objetivos, misión y estrategias del Ministerio de Salud Pública y buscan garantizar la disponibilidad de medicamentos, que deben ser de calidad. 1.4. Primer nivel de atención

Los establecimientos de salud del Primer Nivel de Atención son los más cercanos a la promoción de salud, prevención de enfermedades, recuperación de la salud rehabilitación y cuidados paliativos. Además brinda atención de urgencia y emergencia de acuerdo a su capacidad resolutive, garantizando una referencia, derivación, contrarreferencia y referencia inversa adecuada, según la continuidad y longitudinalidad de la atención. Promueven acciones de salud pública de acuerdo a normas emitidas por la Autoridad Sanitaria Nacional. Son ambulatorios y resuelven problemas de salud de corta estancia. El primer Nivel de Atención es la Puerta de entrada al Sistema Nacional de Salud. (MSP, 2017, pág. 111)

Centro de Salud (CS Tipo A):

Es un establecimiento del Sistema Nacional de Salud que atiende a una población de 2.000 a 10.000 habitantes, asignados o adscritos, presta servicios de prevención, promoción, recuperación de la salud, cuidados paliativos, atención médica, atención odontológica, enfermería y actividades de participación comunitaria; tiene farmacia/botiquín

institucional; cumple con las normas de atención del Ministerio de Salud Pública. (MSP, 2013, pág. 7)

Centro de Salud (/CS Tipo B):

Es un establecimiento del Sistema Nacional de Salud que atiende a una población de 10.000 a 50.000 habitantes, asignados o adscritos, que brinda acciones de salud de promoción, prevención, recuperación de la salud y cuidados paliativos, a través de los servicios de apoyo en nutrición y trabajo social. Dispone de servicios auxiliares de diagnóstico en laboratorio clínico, imagenología básica, opcionalmente audiometría y farmacia institucional; promueve acciones de salud pública y participación social; cumple con las normas y programas de atención del Ministerio de Salud Pública. Atiende referencia y contrarreferencia. (MSP, 2013, pág. 7)

Centro de Salud (CS Tipo C):

Es un establecimiento del Sistema Nacional de Salud que realiza acciones de promoción, prevención, recuperación de la salud, rehabilitación y cuidados paliativos, a través de los servicios de medicina general y de especialidades básicas (ginecología y pediatría), odontología, psicología, enfermería, maternidad de corta estancia y emergencia; dispone de servicios auxiliares de diagnóstico en laboratorio clínico, imagenología básica, opcionalmente audiometría, farmacia institucional; promueve acciones de salud pública y participación social; cumple con las normas y programas de atención del Ministerio de Salud Pública. Atiende referencia y contrarreferencia. (MSP, 2013, pág. 7)

1.2. Revisión de investigaciones previas sobre el objeto de estudio.

Maya, G. (2017) en su estudio titulado “*Diseño de una metodología de identificación, medición y control en el proceso de despacho del centro de distribución de una comercializadora farmacéutica*” (Tesis de Maestría. Universidad Andina Simón Bolívar) Sede Ecuador, concluye que:

Es posible identificar los riesgos en el proceso de despacho como falla del sistema, falla del tipo de pedido, daños en el producto, producto caducado, producto próximo a vencer, producto no facturado, falla en la selección del producto, producto faltante, falla del sistema en certificado, daños en el producto, etc. Siendo los factores identificados personas y tecnología. (Aguirre, 2017)

El diseño de procesos realizado tomando en cuenta todos los aspectos relacionados, permite el manejo adecuado de los productos, que se ve reflejado como rentabilidad en los estados financieros.

Sánchez, I. en su investigación realizada en el año 2017 con título “*Modelo de optimización de procesos de la subdirección administrativa de la Coordinación Zonal 9 - ARCSA, Quito*”. (Proyecto Integrador de Carrera). Universidad Tecnológica Israel. Establece que:

Al organizar la distribución de tareas para los integrantes del equipo de trabajo se optimiza el tiempo de espera de los usuarios, el tiempo de entrega de respuestas y se garantiza el custodio adecuado de la información de la Coordinación Zonal 9-ARCSA. (Sánchez, 2017)

Mediante la aplicación procesos se puede controlar los tiempos que se emplean al desarrollar las actividades, permite la participación de las personas en la identificación de

falencias, se puede establecer donde se generan los cuellos de botella o puntos críticos del proceso.

En la investigación realizada por Gabela, P. (2018) de título Diseño del proceso para el mejoramiento y cumplimiento de indicadores de contratación pública en el GAD MDMQ unidad metropolitana de salud sur de la ciudad de Quito (Proyecto Integrador de Carrera). Universidad Tecnológica Israel, Ecuador. Determina “las falencias del proceso de contratación, identificando las necesidades del personal involucrado en el mismo, así como el reconocimiento de la producción primaria y secundaria de los elementos que forman parte de la Unidad de Compras Públicas” (Gabela, 2018). Para la gestión por procesos es necesario capacitar a todo el personal de la empresa, todos los procesos de la empresa en algún momento se relacionan, por algún producto o documento, se debe lograr que las cosas salgan bien al primer intento,

Caiza, N. (2018) en su Propuesta de rediseño de los procesos administrativos y operativos de la Comercial Chafra en la ciudad de Guayaquil (Proyecto Integrador de Carrera). Universidad de Guayaquil, Ecuador.

Actualmente la empresa Chafra no ejerce mayor supervisión y control sobre el trabajo que realizan los trabajadores debido a la falta de directrices organizacionales, políticas de gestión y manual de funciones. La investigación busca proponer soluciones eficientes que ayuden a que la empresa refleje mejoras significativas por lo cual se propone el rediseño de sus procesos. Esto consiste en la elaboración de directrices, manual de funciones, diagrama de flujo de procesos de compra venta y la incorporación de un sistema moderno para el control de inventarios. (Caiza, 2018)

Para mantenerse como líder dentro de un mercado competitivo, es vital para todas las empresas establecer las reglas para sus empleados, darles las herramientas que les permitan mejorar cada día, controlar como utilizan el tiempo los colaboradores y en que se gastan los materiales de la empresa.

1.3. Cuerpo teórico- conceptual.

1.3.1. Proceso

“Un proceso puede ser definido como un conjunto de actividades interrelacionadas entre si que, a partir de una o varias entradas de materiales o información, dan a una o varias salidas también de materiales o información con valor añadido”. (Maldonado, 2011)

En otra definición nos indica que “la secuencia de actos, acciones o toma de decisiones, relacionadas, ya sea estas de manera individual o en grupo de trabajo se la realiza con el fin de obtener un resultado específico que cumplan con las exigencias y requerimientos de los clientes”. (Anchundia, 2014, pág. 1)

Dentro de la organización se puede considerar como proceso a todas las actividades que se efectúan mediante la utilización de herramientas, que permiten evaluar y mejorar la gestión en cualquier estructura organizacional, se debe establecer aspectos definidos que aporten en el cumplimiento de la planificación estratégica.

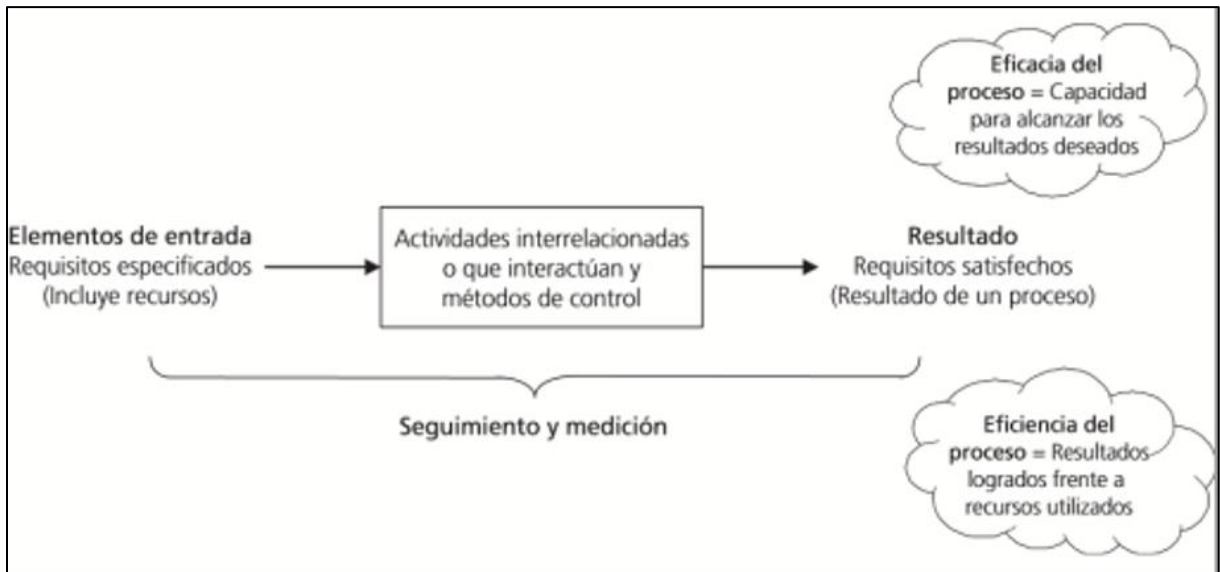


Figura 2. Proceso genérico
 Fuente: (ISO/TC 176/SC 2/N 544R3, 2008)

Los procesos dentro de la administración pública, deben promover la simplificación administrativa, mejorar los procedimientos, buscar que los recursos se utilicen de manera racional, permitir generar resultados positivos en la entrega de servicios a los ciudadanos con calidad al menor costo posible.

1.3.2. Características de los procesos para servicios farmacéuticos

La Organización Mundial de la Salud establece las siguientes características para un sistema de gestión de los servicios farmacéuticos

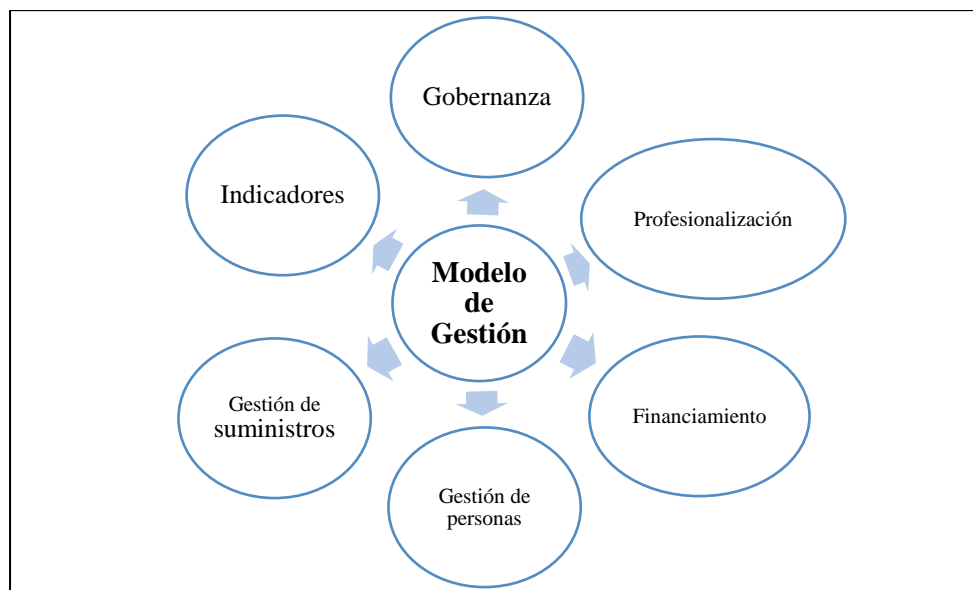


Figura 3. Características de los procesos
Fuente: (Organización Mundial de la Salud)

1.3.3. Gobernanza.

Reúne todas las leyes, reglamentos, normas, disposiciones y procedimientos relacionados con los modelos, busca la participación de todas las personas relacionadas con en el sistema, para atender los requerimientos de la sociedad. (OPS/OMS, 2013)

1.3.4. Profesionalización.

Para aplicar una gestión por procesos es necesario tener disposiciones técnicas, que estén alineadas con los objetivos de la institución, que permitan un control sobre los medios y recursos, estas disposiciones deben ser ejecutadas por profesionales que tengan una instrucción académica y capacitación adecuada, que permita obtener los mejores resultados. (OPS/OMS, 2013)

1.3.5. Financiamiento.

Está relacionado con toda la parte financiera y económica, debe permitir la distribución equitativa de recursos, la sostenibilidad del sistema, buscando la maximización de resultados, en esto la adquisición de medicamentos es un proceso que cumple un papel fundamental para

brindar una atención farmacéutica que permita cubrir la demanda de los pacientes. (MSP, 2009)

1.3.6. Gestión de personas.

Los componentes de gestión del talento humano son vitales para el éxito del trabajo organizacional, depende en gran medida de la capacidad de los profesionales, en ellos recae la responsabilidad de la eficiencia y calidad al ejecutar los procesos, y los resultados alcanzados. (MSP, 2009)

1.3.7. Gestión de suministros.

Para el funcionamiento adecuado de los servicios farmacéuticos en los establecimientos de salud públicos, administrar suministros es un tema de gran importancia, que involucra un conjunto de etapas que tienen como objetivo manejar inventarios adecuados que permita garantizar la disponibilidad de medicinas y dispositivos médicos para los usuarios que sean de calidad, y con criterio de racionalidad. (OPS/OMS, 2013)

1.3.8. Tecnología de información.

Permite el desarrollo de sistemas y herramientas tecnológicas, para que el registro de información y datos sea de manera dinámica, deben permitir procesar la información y generar reportes según las necesidades de los usuarios y deben ser un apoyo para tomar decisiones oportunas. (MSP, 2012)

1.3.9. Organización de la atención.

“Presenta los componentes, instrumentos y las prácticas de atención que hacen posible el cumplimiento de los objetivos asistenciales, de conformidad con los estándares de eficiencia y calidad”. (OPS/OMS, 2013)

1.3.10. Calidad de desempeño del sistema de salud.

Debe cumplir con los siguientes atributos: efectividad, acceso, eficiencia, Respeto a los derechos de los usuarios, aceptabilidad, continuidad, adecuación, seguridad.

1.3.11. Mapa de procesos

Según (Pardo Álvarez, 2012) es una “Representación global de los procesos de una organización que muestra la secuencia e interacción de todos ellos”. (pág. 49). Establece lineamientos para el efectivo desarrollo de actividades en la empresa, permite identificar posibles mejoras o correcciones, así como nuevas oportunidades para la organización, mejora el flujo de información entre los diferentes componentes, sustenta una base sólida, con una orientación en los objetivos y resultados, con una perspectiva integral.

Incorpora una serie ordenada de actividades que se realizan y muestra cómo se relacionan dentro de un proceso, para representarlo de manera gráfica y facilitar su uso se utiliza la simbología de los diagramas de flujo. Los que deberán ser sencillos, definir las técnicas claves, ser simplemente entendibles y de aplicación práctica para quien lo use. (Martinez, 2014)

1.3.12. Ficha de procesos

La ficha de proceso son documentos donde se reúnen los aspectos más importantes del proceso, facilita el registro y control de todos los procesos que se utilizan en la organización aclarando su función, o la importancia adecuada a los elementos que lo componen evitando posibles omisiones, la comparación entre procesos a partir de las fichas permite identificar conflictos y áreas donde se puede mejora.

Son un resumen de los elementos más importantes, establece su finalidad y los controles para medir los resultados, cada uno de los procesos de la organización de be tener su ficha de procesos.

1.3.13. Cadena de valor

Es un instrumento que permite el análisis de factores para efectuar una valoración crítica interna, estudia las principales áreas y funciones de la empresa los mismos que otorgan valor a la organización y consiste en identificar de una mejor manera las fortalezas y debilidades, este instrumento tiene tres objetivos que son, mejorar los servicios, reducción de costos y producción de valor, divide las actividades en primarias y actividades de apoyo. (Porter, 2008).

1.3.14. Actividades primarias

El modelo de la cadena de valor establece cinco grupos de actividades que son: Logística de entrada, operaciones, logística de salida, ventas y servicio, están relacionadas de manera

directa con la creación física del producto y su entrega al consumidor, acompañada de asesoramiento después de la venta. (Porter, 2008)

1.3.15. Actividades de apoyo

Son las que sirven de apoyo y respaldan a las actividades primarias, proporcionan los materiales, recursos humanos, tecnológicos y otras necesidades de la empresa. (Porter, 2008)



Figura 4. Cadena de valor

Fuente: (Riquelme, 2013)

1.3.16. Diseño de procedimientos

Para entender mejor que es diseño de procedimientos es importante partir de las definiciones de sus componentes, así tenemos (Torres, 2014) define al procedimiento como “la guía que muestra secuencial y ordenadamente como las personas realizan un trabajo, estos deben incluir los aspectos que permiten cumplir los objetivos con actividades que agregan valor”.

Para conseguir organizaciones de éxito es obligatorio desarrollar un diseño organizativo de calidad, que permita identificar los cambios que se deben realizar, plantear lineamientos a seguir para responder a las exigencias y condiciones en las cuales se desenvuelve la estructura, así como beneficiarse de las oportunidades, que el medio ofrece. (Albert, 1982)

El esquema organizacional permite crear una estructura dinámica que se adapta a las condiciones cambiantes del entorno, debe estar apegada a la realidad, no es apropiado llenar de procedimientos la empresa, es conveniente implantar solo los necesarios, han de expresar con claridad las actividades y responsabilidades de los procesos, el éxito de una empresa al aplicar los diseños, no es garantía de que al copiar el concepto en otra organización se tenga el mismo resultado.

1.3.17. Diagrama de flujo

Es una representación mediante símbolos, contiene una descripción corta de la fase del proceso, los gráficos se encuentran relacionados mediante conectores, estos muestran la dirección del proceso, permite la comprensión rápida de las actividades y su relación.

Para el manejo generalizado “La American National Standard Institute (ANSI) ha preparado una simbología para representar flujos de información del procesamiento electrónico de datos, de la cual se emplean algunos símbolos para diagramas de flujo administrativos”. (FINCOWSKY, 2009)

Símbolos de la norma ANSI para elaborar diagramas de flujo (diagramación administrativa).



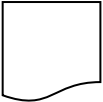
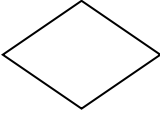



Símbolo	Representa
	Terminal. Indica el inicio o la terminación del flujo, puede ser acción o lugar, además se usa para indicar una unidad administrativa o persona que recibe o proporciona información.
	Actividad. Describe las funciones que desempeñan las personas involucradas en el procedimiento.
	Documento. Representa cualquier documento que entre, se utilice, se genere o salga del procedimiento.
	Decisión o alternativa. Indica un punto dentro del flujo en donde se debe tomar una decisión entre dos o más opciones.
	Archivo. Indica que se guarde un documento en forma temporal o permanente.
	Conector de página. Representa una conexión o enlace con otra hoja diferente, en la que continúa el diagrama de flujo.
	Conector. Representa una conexión o enlace de una parte del diagrama de flujo con otra parte del mismo.

Figura 5. Simbología ANSI
FUENTE: (FINCOWSKY, 2009)

1.3.18. Inventarios

Se establece como el registro documentado del conjunto de bienes tangibles pertenecientes a una empresa, en los que ha invertido parte del capital, y que están a disposición para la creación de bienes o servicios, cuya inversión solo se puede recuperar cuando son vendidos en su estado original o cuando se encuentran integrados a un producto terminado o semiterminado. (Alvarado, 2016, pág. 148)

La definición de inventario está relacionada con la contabilidad, permite el control, organización y distribución para el uso adecuado de recursos, es una descripción detallada, ordenada y valorada de los bienes que son de propiedad de la empresa.

1.3.19. Almacenamiento

El almacenamiento de productos o materiales es una necesidad para la mayoría de las empresas industriales, comerciales o de servicios, busca reducir al máximo los problemas de disponibilidad de productos, creados por la oferta y la demanda, el almacenamiento constituye un recurso para equilibrar las adquisiciones y las ventas mediante la regulación de los flujos de recepción y entregas a los clientes (Flamarique, 2017).

Dentro de los establecimientos de salud el almacenamiento de los productos se lo realiza cumpliendo estrictas normas y procedimientos, se desarrollan planes de acción en caso de presentarse alguna amenaza para los bienes, con la finalidad de prevenir daños o alteraciones en los medicamentos.

1.3.20. La dispensación de medicamentos

Se define como una práctica profesional diaria realizada por un farmacéutico, es el procedimiento de entrega de medicamentos a los usuarios para atender su tratamiento, previa presentación de una receta llenada por un profesional prescriptor autorizado, el farmacéutico debe proporcionar información para que los pacientes conozcan el correcto

uso y puedan identificar y corregir problemas que pudieran estar relacionados con la utilización de un fármaco (Arias, 1999).

1.3.21. Cronogramas

Es un concepto que se utiliza para referirse a un calendario de trabajo, en donde se detalla el tiempo que será utilizado para realizar cada una de las actividades, es una herramienta que permite presentar de una manera gráfica detallando el conjunto de tareas que deben llevarse a cabo.

CAPITULO II

MARCO METODOLÓGICO

2.1. Introducción

El propósito de esta investigación es diseñar los procesos de las farmacias públicas del Distrito 17D07, para esto se realizó un análisis situacional de los establecimientos de salud para identificar los procesos y su relación.

El Distrito de Salud 17D07 presta servicios públicos de atención médica a la población del Sur de Quito en el área delimitada por: Al Norte la Avenida Moran Malverde, Al Sur el Cantón Mejía, al Oriente el Camino del Inca y al Occidente las faldas del Atacazo, está conformado por 17 establecimientos de salud tipo A, un establecimiento tipo C y un edificio administrativo ubicado en Calle Llira Ñan y Calle 4 sector Quitumbe.

2.2. Enfoque metodológico de la investigación

En el desarrollo de esta investigación se realizó un estudio de metodología mixta de tipo cuantitativo, a través de la aplicación de técnicas e instrumentos para obtener datos representativos que son la base para el desarrollo de esta propuesta y cualitativo en la revisión e interpretación de la normativa vigente en cuanto al manejo de bienes del sector público, se realizó una observación directa de la situación actual de las farmacias del Distrito de Salud 17D07.

2.3. Población, unidades de estudio y muestra

Para este estudio no se calculó el tamaño de la muestra, se trabajó con los 25 auxiliares de farmacias que son responsables de las 18 farmacias públicas del Distrito 17D07 y son los que deben ejecutar los procesos que se diseñen en este trabajo, los establecimientos donde se desarrolló la investigación son los siguientes.

Tabla 1. *Farmacias Públicas del Distrito de Salud*

ESTABLECIMIENTO DE SALUD	DIRECCIÓN	TIPO
ASISTENCIA SOCIAL	AURELIO GUERRERO Y NICOLAS DE ROCHA	TIPO A
BUENAVENTURA	CALLE H, COOPERATIVA BUENAVENTURA	TIPO A
CAUPICHU	CAUPICHO CASA BARRIAL	TIPO A
CHILLOGALLO	FRANCISCO LOPEZ OE7-43 Y AV. MARISCAL SUCRE	TIPO A
CIUADELA IBARRA	CDLA. IBARRA CALLE 4 S/N Y CALLE E	TIPO A
EL BLANQUEADO	PANAMERICANA SUR KM. 10	TIPO A
EL ROCIO	CALLE A Y 11VA. TRANSVERSAL	TIPO A
EL TRANSITO	JULIO ARIAS OE10-223 Y DIEGO BARBA (EL GIRON)	TIPO A
GUAMANI	AV. PEDRO QUIÑONEZ E1-129 Y AV. PEDRO VICIENTE MALDONADO	TIPO C
LA ECUATORIANA	CALLE IGNACIO LECUMBERRY Y ANTONIO MON VALVERDE	TIPO A
LA INMACULADA	OE57 ACCESO AL CAMAL METROPOLITANO Y AV. MARISCAL SUCRE	TIPO A
LA VICTORIA CENTRAL	PANAMERICANA SUR KM. 16 Y PATRICIO ROMERO	TIPO A
MARTHA BUCARAM	CALLE ANTONIO DIAZ S42-85 Y 8 DE FEBRERO	TIPO A
MATILDE ALVAREZ	PANAMERICANA SUR KM. 14 Y CALLE 5	TIPO A
PUEBLO UNIDO	AV. SIMON BOLIVAR MZ. 74 LOTE4	TIPO A
SAN LUIS	SAN LUIS DE CHILLOGALLO OE13	TIPO A
SAN MARTIN DE PORRES	SAN MARTIN DE PORRES CALLE U	TIPO A
SANTA CRUZ	BARRIO SAN ALFONSO, AV. PRINCIPAL A CHILLOGALLO	TIPO A

Elaborado por autor

Fuente: Investigación de campo

2.4. Métodos empíricos y técnicas empleadas para la recolección de la información

Para el Diseño de los procesos de las farmacias públicas del Distrito de Salud 17D07 se utilizó los siguientes métodos.

2.4.1. Método descriptivo.

En el avance de este trabajo fue necesario la utilización del método descriptivo para establecer las características de los procesos de las farmacias públicas del distrito 17D07

basados en la normativa para el levantamiento de procesos en el Ministerio de Salud Pública, además la descripción de los resultados de las técnicas aplicadas.

2.4.2. Método deductivo.

El manejo de este método en la investigación es necesario, ya que permite el razonamiento para tomar conclusiones generales sobre los establecimientos de salud y usarlos en el diseño de los procesos tomando en cuenta la realidad de las farmacias del Distrito.

2.4.3. Método inductivo.

Basados en la identificación de problemas relacionados con el manejo de stocks, en las farmacias de las unidades operativas que conforman el Distrito 17D07, se plasma el diseño de procesos con el fin de mejorar la gestión de todas las farmacias del Distrito

Se emplearon las siguientes técnicas

2.4.4. Observación directa.

Se realizó una observación directa en las farmacias del Distrito 17D07, para recoger la información de la condición actual, registrarla y luego realizar un análisis para poder trabajar en el diseño de la propuesta.

2.4.5. Encuesta.

Se elaboró y aplicó una encuesta que permitió medir el conocimiento del personal encargado de farmacia, en cuanto a la ejecución de procedimientos en el desarrollo diario de sus actividades. (ANEXO 1)

2.4.6. Ficha de Observación

En el levantamiento de la situación actual de las farmacias se aplicó una ficha de observación, para facilitar el registro de datos, además sirva de guía para evaluar los mismos aspectos en todas las farmacias y el resultado sea más objetivo. (ANEXO 2)

2.4.7. Formas de procesamiento de la información obtenida de la aplicación de los métodos y técnicas.

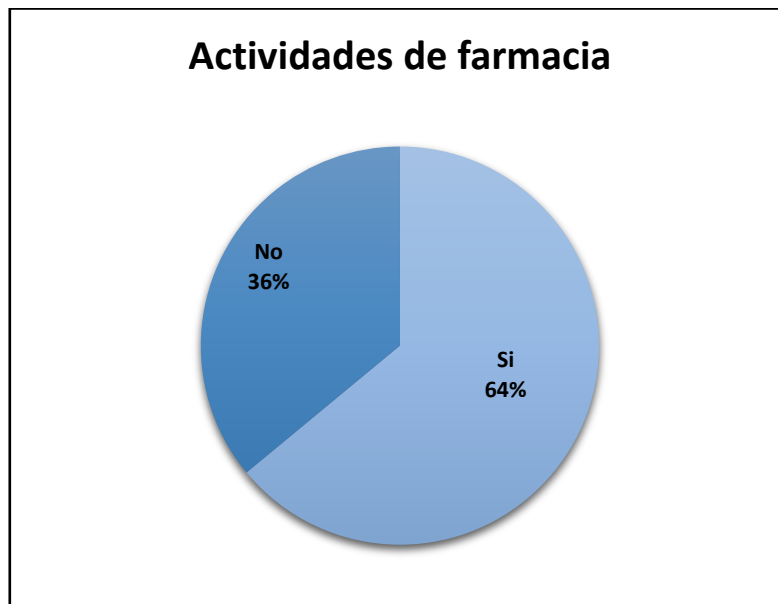
Los datos obtenidos en las encuestas y en la ficha de observación serán tabulados, resumidos y presentados en tablas estadísticas elaboradas en el programa Microsoft Excel.

2.4.8. Tabulación de la encuesta aplicada al personal encargado de las Farmacias Públicas del Distrito de Salud 17D07

1. ¿Conoce todas las actividades que debe cumplir como auxiliar de Farmacia?

Tabla 2. *Actividades de farmacia*

Respuesta	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa
Si	16	64%
No	9	36%
Total	25	100%



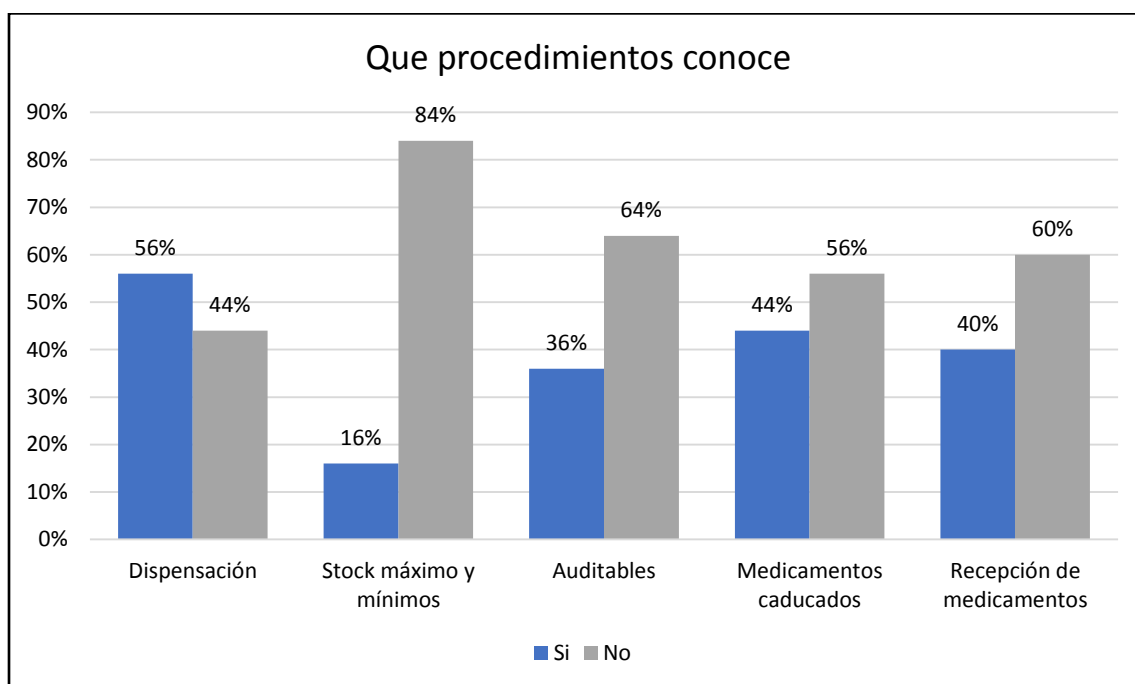
Interpretación:

Los resultados muestran que la mayor parte de empleados conoce todas las actividades que debe desarrollar como auxiliar de farmacias.

2. ¿Usted Conoce?

Tabla 3. *Procedimientos*

Procedimiento	Si	No	TOTAL
Dispensación	14 56%	11 44%	25 100%
Stock máximo y mínimos	4 16%	21 84%	25 100%
Auditables	9 36%	16 64%	25 100%
Medicamentos caducados	11 44%	14 56%	25 100%
Recepción de medicamentos	10 40%	15 60%	25 100%



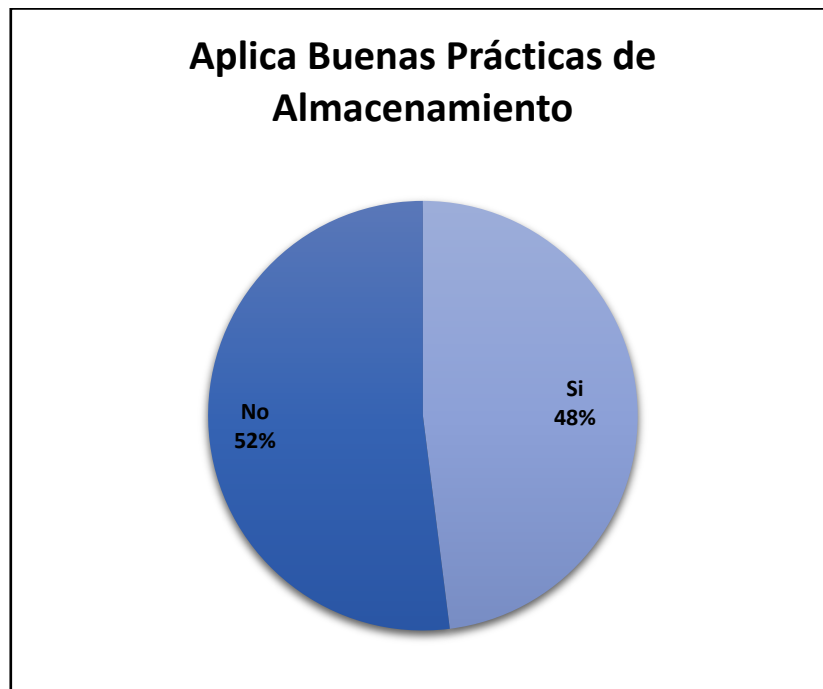
Interpretación:

En los datos obtenidos de la encuesta se muestra que la mayoría de encargados de farmacia, no conoce los procedimientos que se deben aplicar en cada una de las actividades diarias, relacionadas con el manejo de medicamentos.

3. ¿Aplica en sus actividades la Guía para la Recepción y Almacenamiento de medicamento?

Tabla 4. *Guía del M. S. P.*

Respuesta	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa
Si	12	48%
No	13	52%
Total	25	100%



Interpretación:

Los resultados muestran que un alto porcentaje de servidores encargados de las farmacias desconoce y no aplica Buenas Prácticas de Almacenamiento.

4. ¿Conoce usted cómo generar el kardex por producto en el Sistema de Registro de Inventarios SGI?

Tabla 5. Como generar el kardex

Respuesta	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa
Si	2	8%
No	23	92%
Total	25	100%



Interpretación:

Los resultados muestran que la mayoría de auxiliares de farmacia, que son los responsables de registrar la información en el Sistema de Gestión de Integral no conoce cómo generar reportes que son de gran utilidad para el manejo de stocks de medicamentos.

5. ¿Conoce el manejo de medicamentos psicotrópicos?

Tabla 6. *Medicamentos psicotrópicos*

Respuesta	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa
Si	11	44%
No	14	56%
Total	25	100%



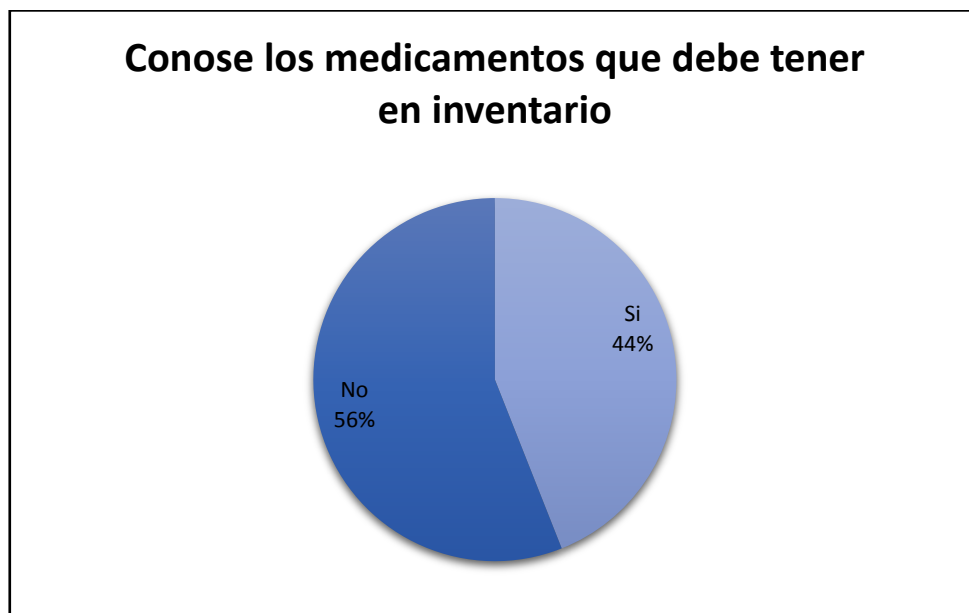
Interpretación:

El resultado de la encuesta aplicada a los responsables de farmacia muestra que la mayoría no conoce el manejo de medicamentos psicotrópicos.

6. ¿Según al establecimiento de salud al que pertenece sabe usted cuáles son los medicamentos que debe tener en su inventario?

Tabla 7. *Medicamentos del inventario*

Respuesta	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa
Si	11	44%
No	14	56%
Total	25	100%



Interpretación:

Los datos muestran que la mayor parte de encargados de las farmacias no conoce cuales son los medicamentos que debe tener su inventario, según el establecimiento al que pertenece.

7. ¿Lleva un registro de los pacientes a los que no se entregó los medicamentos recetados por el médico tratante?

Tabla 8. *Medicamentos no entregados*

Respuesta	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa
Si	4	16%
No	21	84%
Total	25	100%



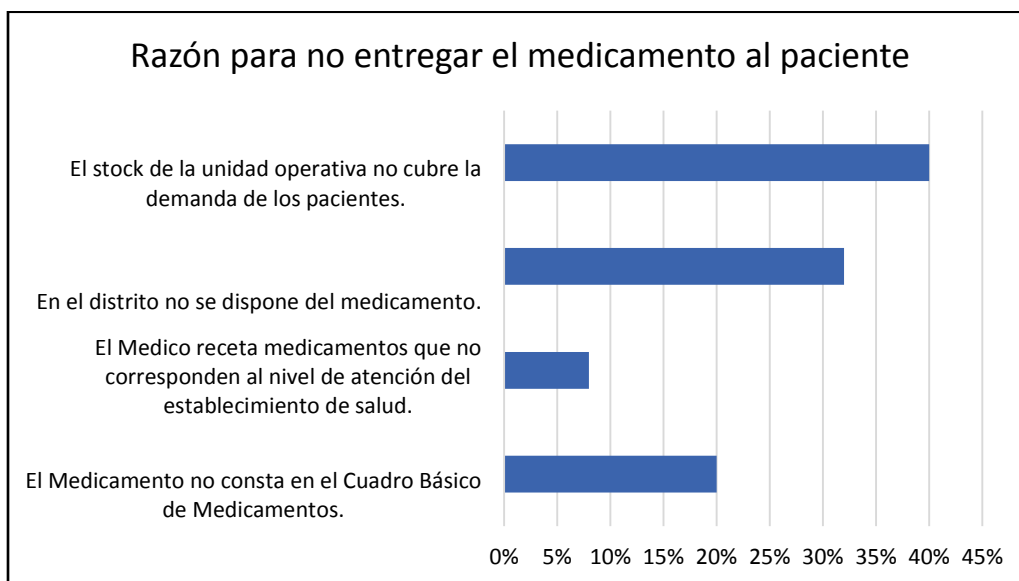
Interpretación:

Los datos recogidos muestran que en los establecimientos de salud del Distrito no se lleva un registro de los pacientes que no recibieron la medicación prescrita por el médico tratante.

8. ¿Cuál fue la razón más recurrente para no atender los requerimientos de medicamentos de los pacientes?

Tabla 9. *Razón para no entregar el medicamento al paciente*

Respuesta	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa
El Medicamento no consta en el Cuadro Básico de Medicamentos.	5	20%
El Medico receta medicamentos que no corresponden al nivel de atención del establecimiento de salud.	2	8%
En el distrito no se dispone del medicamento.	8	32%
El stock de la unidad operativa no cubre la demanda de los pacientes.	10	40%
Total	25	100%



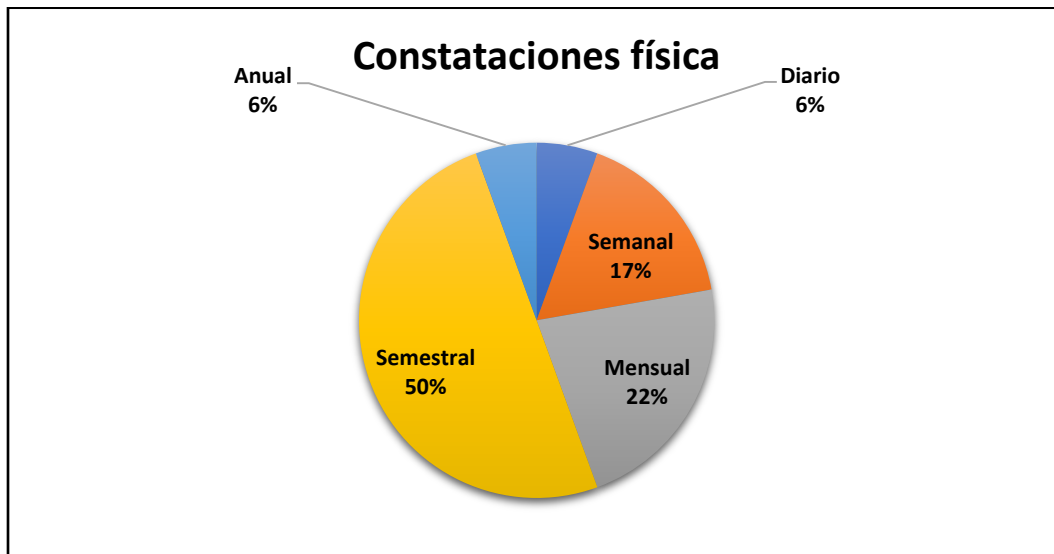
Interpretación:

Los datos muestran que los encargados de farmacia identifican como la razón más recurrente, a que el stock del establecimiento no cubre la demanda de los pacientes, impidiendo la entregar la medicación a los usuarios.

9. ¿En su establecimiento cada cuánto tiempo realiza la constatación física de medicamentos?

Tabla 10. *Constataciones físicas*

Respuesta	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa
Diario	1	6%
Semanal	3	17%
Mensual	4	22%
Semestral	9	50%
Anual	1	6%
Total	18	100%



Interpretación:

Los resultados muestran que en la mayoría de farmacias se hace la constatación física de medicamentos de manera semestral.

10. ¿Cree usted que el diseño de una gestión por procesos aportaría elementos suficientes para mejorar el manejo de stocks de medicamentos?

Tabla 11. *Diseño de procesos*

Respuesta	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa
Si	23	92%
No	2	8%
Total	25	100%



Interpretación:

En la encuesta aplicada la mayoría de encargados de las farmacias está de acuerdo en que el diseño de una gestión por procesos aportaría elementos suficientes para mejorar el manejo de stocks de medicamento.

2.4.9. Ficha de observación

N°	Aspecto a analizar	Si	No
1	¿Todas las áreas de la farmacia están debidamente identificadas?	10	8
2	¿Se encuentra actualizado el registro de temperatura y humedad relativa?	7	11
4	¿Los medicamentos sensibles a la luz, temperatura y humedad, están almacenados adecuadamente?	15	3
4	¿Existen medicamentos expirados o en mal estado?	16	1
5	¿La información registrada en el Sistema de Registro de Inventarios se encuentra actualizada?	11	7
6	¿Se mantiene un registro actualizado de lotes y fecha de expiración de los medicamentos?	14	4
7	¿Los documentos son elaborados correctamente y se mantiene un archivo de ingreso y egresos de medicamentos de la farmacia?	1	17
8	¿Se registran y documentan las devoluciones de los medicamentos y sus causas?	8	10
9	¿Tienen un procedimiento para establecer los stocks de medicamentos?		18

Figura 6: Ficha de observación

Los resultados muestran las falencias que existen en el manejo de medicamentos dentro de los establecimientos de salud, no se registra la información de manera oportuna, no está establecido un orden estandarizado de los medicamentos para todas las farmacias, que facilite su ubicación y permita reducir errores en la entrega de los medicamentos a los pacientes, los documentos no son elaborados apegados a la normativa establecida por la Contraloría General del Estado, no se procesa la información que se registra en el Sistemas de Registro de Inventarios.

De manera general los resultados muestran que los encargados de las farmacias realizan sus actividades de manera empírica, no cuentan con una herramienta que les sirva de sustento en la toma de decisiones, no se ejecutan procedimientos o métodos que permitan mejorar los conocimientos para optimizar la entrega de medicamentos.

La información muestra que es necesario diseñar los procesos para las farmacias públicas del Distrito 17D07, que este basado en leyes y normativa vigente, que permitan mejorar el control, reducir las causas prevenibles como son la disponibilidad, prescripción, dispensación, administración y calidad, para mejorar la entrega de medicamentos a los pacientes.

CAPITULO III

DISEÑO DE PROCESOS PARA LAS FARMACIAS DEL DISTRITO DE SALUD

17D07

El Ministerio de Salud Pública es la autoridad sanitaria, que se encarga de dirigir los procesos relacionados con la rectoría, planificación, coordinación, control y regulaciones de salud en todo el país, entre sus principales competencias está establecer las políticas para la regulación farmacéutica, que debe estar dirigida a garantizar la disponibilidad de medicamentos de calidad para todos los pacientes, tomando en cuenta los servicios farmacéuticos en los establecimientos de primer nivel de atención

El Distrito de Salud 17D07 es el responsable de aplicar políticas y vigilar que se cumplan las normas emitidas por el Ministerio de Salud Pública, Desarrollar instrumentos para fortalecer el servicio farmacéutico, implantar herramientas y métodos que permitan la evaluación del servicio que prestan las farmacias del Distrito.

El abastecimiento de medicamentos a los 18 establecimientos que conforman el Distrito se lo hace desde la Bodega distrital, donde son recibidos todos los medicamentos que son adquiridos con el Presupuesto General del Estado y las transferencias realizadas desde otras instituciones que conforman la Red Pública Integral de Salud, en las farmacias de los establecimientos no se puede recibir los medicamentos directamente del proveedor.

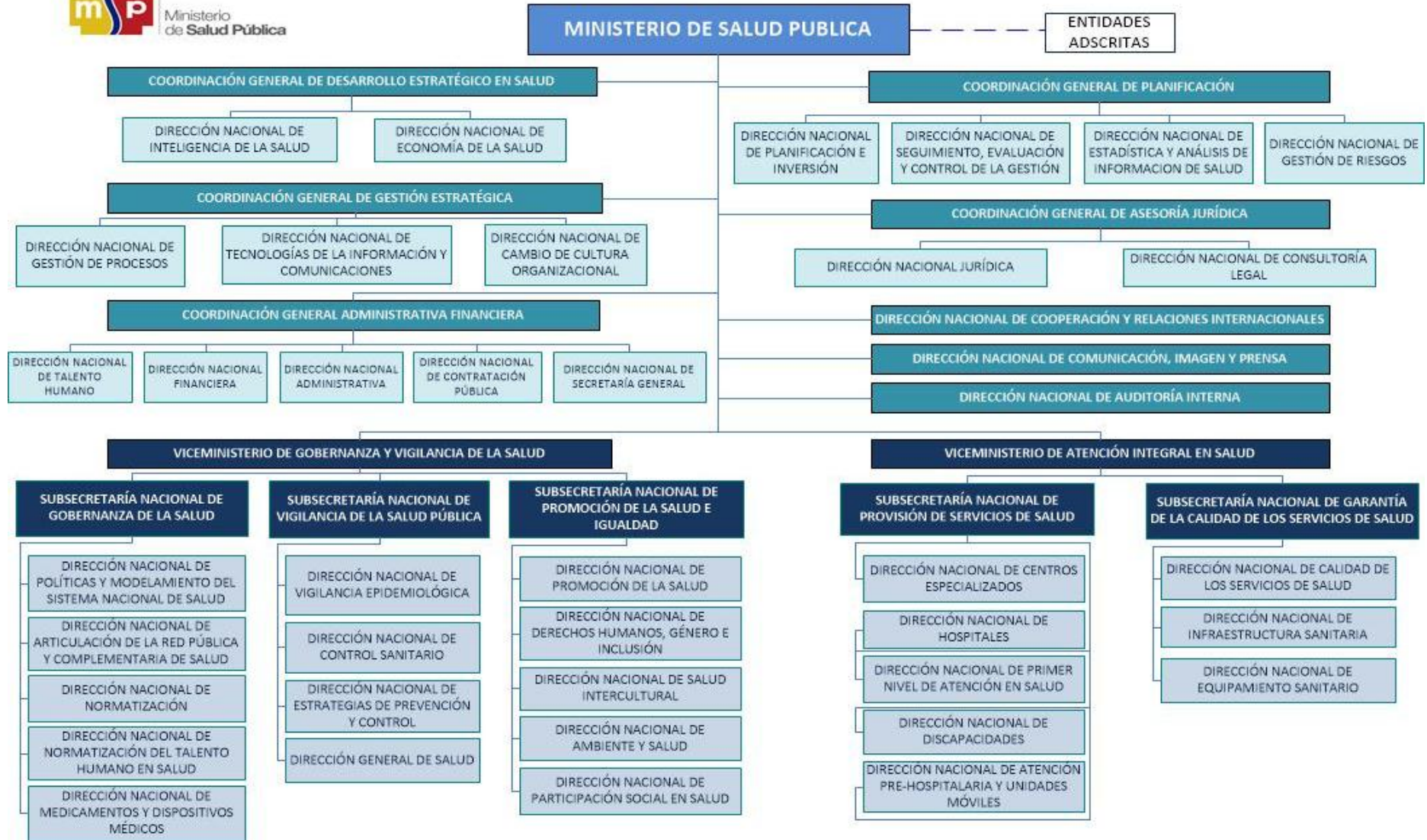
Tabla 12. *Distribución de medicamentos en valores a los establecimientos de salud del Distrito de Salud 17D07*

No.	ESTABLECIMIENTO	VALOR DE MEDICAMENTOS ENTREGADOS
1	ASISTENCIA SOCIAL	41494,37
2	BUENAVENTURA	19306,61
3	CAUPICHO	39303,25
4	CHILLOGALLO	40371,03
5	CIUDADELA IBARRA	54125,55
6	EL BLANQUEADO	48224,58
7	EL ROCIO	23855,86
8	EL TRANSITO	28081,28
9	TIPO C GUAMANI	210737,81
10	LA ECUATORIANA	26476,42
11	LA INMACULADA	24891,24
12	LA VICTORIA	22005,22
13	MARTHA BUCARAM	44193,77
14	MATILDE ALVAREZ	23799,98
15	PUEBLO UNIDO	16945,87
16	SAN LUIS	25314,53
17	SAN MARTIN	22352,07
18	SANTA CRUZ	29160,19
	TOTAL	740639,63

Los consumos promedios y los stocks máximos y mínimos no son los mismos para todas las farmacias, estos están condicionados por el criterio del médico prescriptor, factores sociales y económicos de la población, el sector donde está ubicado, el tipo de establecimiento al que pertenece la farmacia, los encargados de farmacia deben tomar en cuenta todos estos aspectos para realizar su requerimiento de medicamentos.

Los médicos prescriptores deben recetar medicamentos que se encuentren disponibles en farmacia, el responsable de farmacia es el encargado de difundir el listado de medicamentos disponibles, para evitar problemas con los usuarios.

Estructura orgánica del Ministerio de Salud Pública



Estructura orgánica del Distrito de Salud 17D07



3.1 Mapa de Procesos Distrito de Salud 17D07

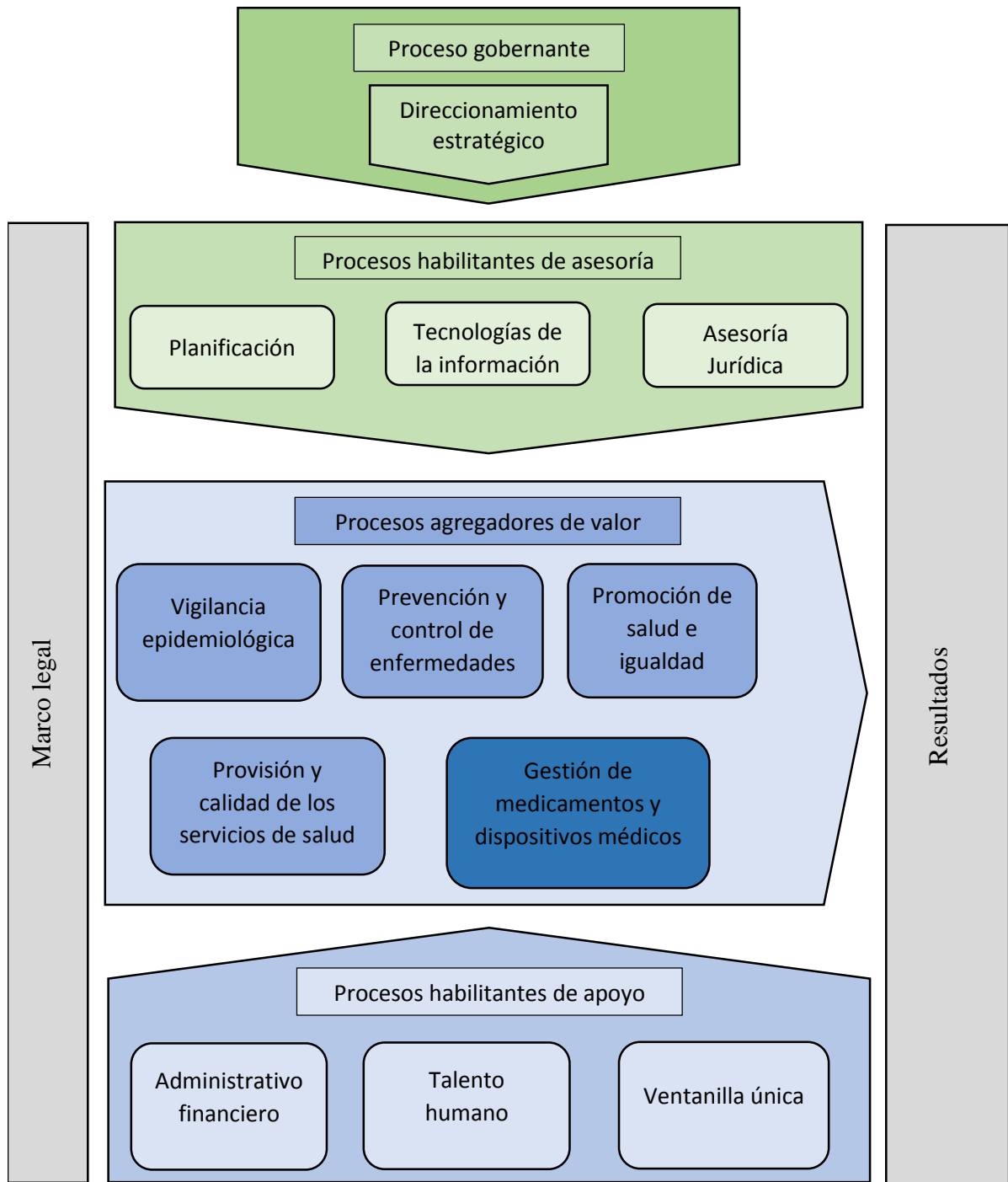


Figura 7. Mapa de Procesos del Distrito de Salud 17D07

Fuente: Investigación de campo

Las farmacias de los establecimientos de salud dentro del mapa de procesos del Distrito

17D07 pertenecen al proceso

Gestión de
medicamentos y
dispositivos médicos

Mediante el diagrama del mapa de procesos se busca que todo el personal que forma parte del Distrito de salud 17D07 cuente con una herramienta formal que muestre la relación, articulación e interacción de sus procesos, que permitan entregar una atención con calidad, eficiencia y equidad a los usuarios.

Los procesos del Distrito de Salud 17D07 están agrupados así:

Proceso Gobernante. - Encargado de establecer un direccionamiento, que permita llevar un control y evaluación sobre la aplicación de políticas públicas dentro de su territorio.

Procesos habilitantes de asesoría. – Son los responsables de controlar que se cumplan las disposiciones dadas por la Autoridad Sanitaria Nacional y sancionar la inobservancia de las mismas.

Procesos Agregadores de valor. – Ejecutan y aplican las normas que tiene relación con la gestión de salud, estos tienen que ver con la prestación de servicios y con la atención médica.

Procesos habilitantes de apoyo. – Son aquellos responsables de planificar y atender los requerimientos de todo el Distrito, como son talento humano, gestión financiera, suministro de bienes, entre otros.

3.2 Establecimiento de Salud Tipo C

Este establecimiento forma parte del Primer Nivel de Atención, se encuentra ubicado en la Av. Maldonado y Pedro Quiñonez, en Guamaní al Sur de Quito, luego de su ampliación y remodelación abrió sus puertas el 27 de abril del 2015, semanalmente atiende un promedio de

40000 usuarios en consulta externa, 100 emergencias, 4 partos en maternidad de corta estancia.

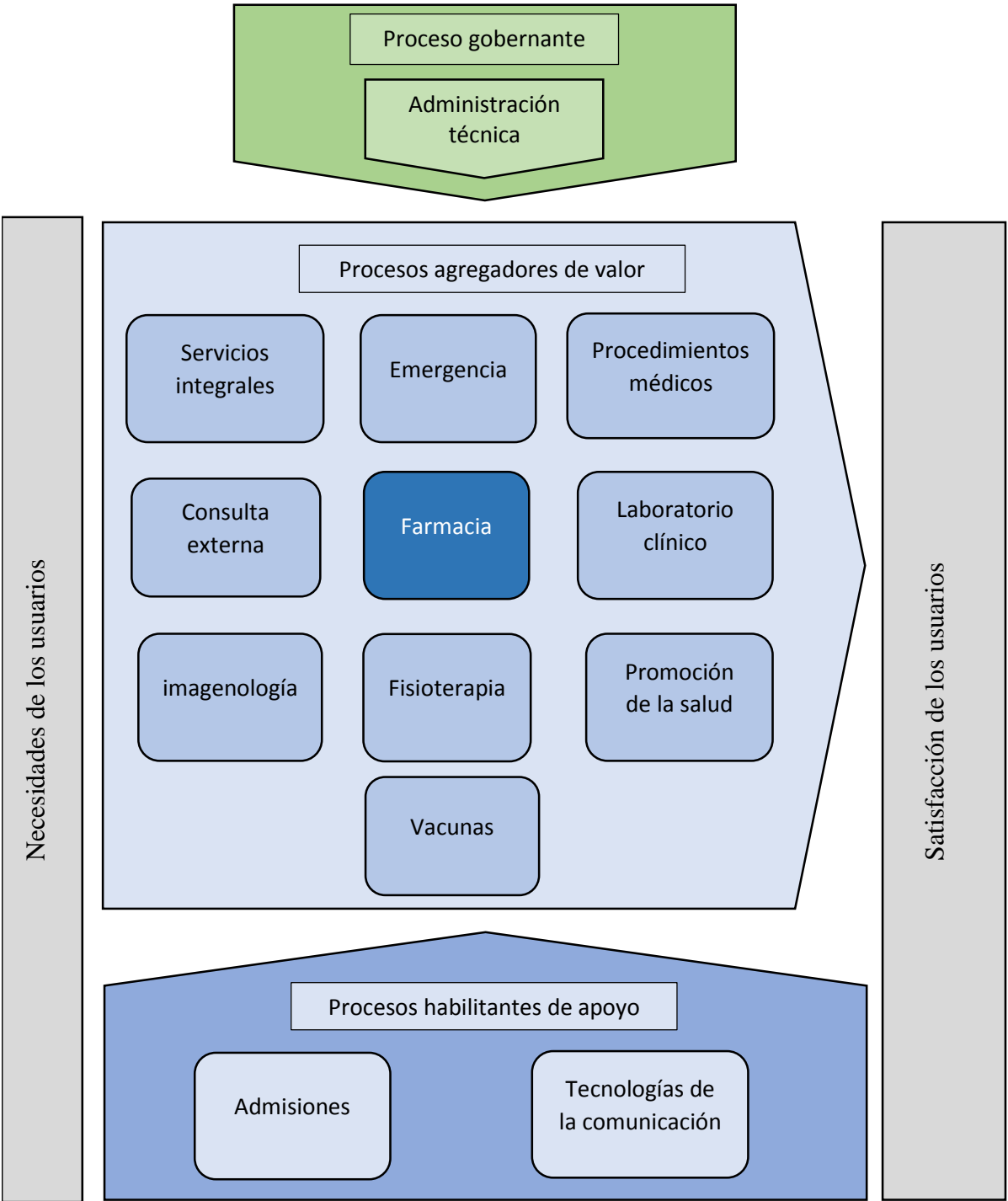


Figura 8. Mapa de Procesos del Establecimiento de Salud Tipo C

El horario de atención es de lunes a sábado de 7:00 a 19:00, la población asignada a este establecimiento alcanza los 40000 beneficiarios, de alrededor de 26 barrios del sur de quito

además cuenta con atención de urgencia y emergencia según su posibilidad de respuesta los 365 días del año las 24 horas.

3.3 Establecimiento de Salud tipo A

El Distrito 17D07 cuenta con 17 establecimientos de Salud Tipo A, los que brindan atención mediante su cartera de servicios como son, atención integral en salud, medicina, enfermería, odontología y obstetricia, se involucra en acciones de salud pública y participación social.

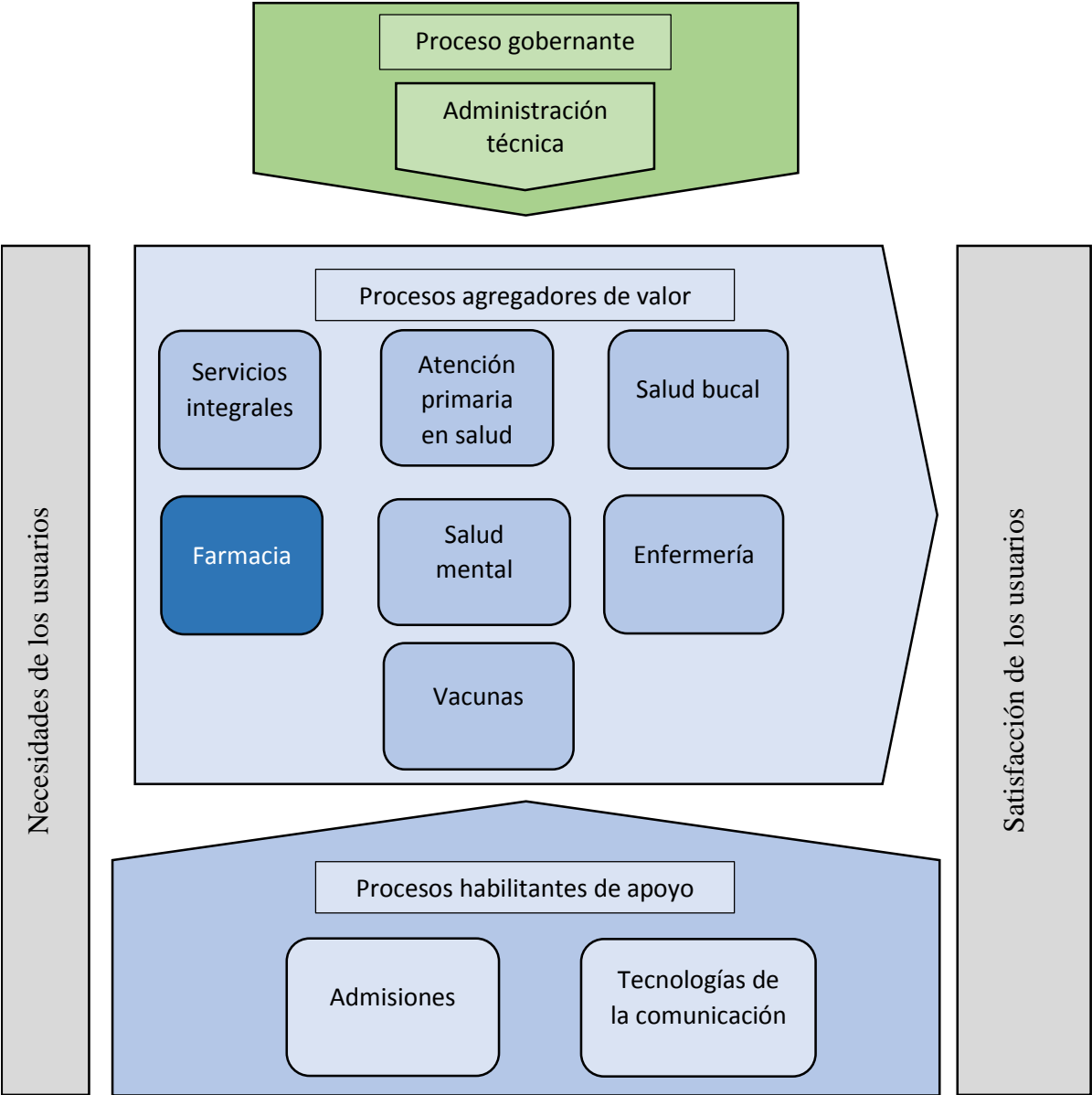


Figura 9. Mapa de Procesos de los Establecimiento de Salud Tipo A

3.4 Farmacias de los establecimientos del Distrito de Salud 17D07

Son servicios que funcionan al interior de los establecimientos de salud públicos autorizados, deben cumplir los requisitos y disposiciones establecidas en el “Reglamento de Control y Funcionamiento Farmacéutico” (MSP, 2012). Además contribuir de manera activa respondiendo a las necesidades de los pacientes, promoviendo el cuidado la salud de la población.

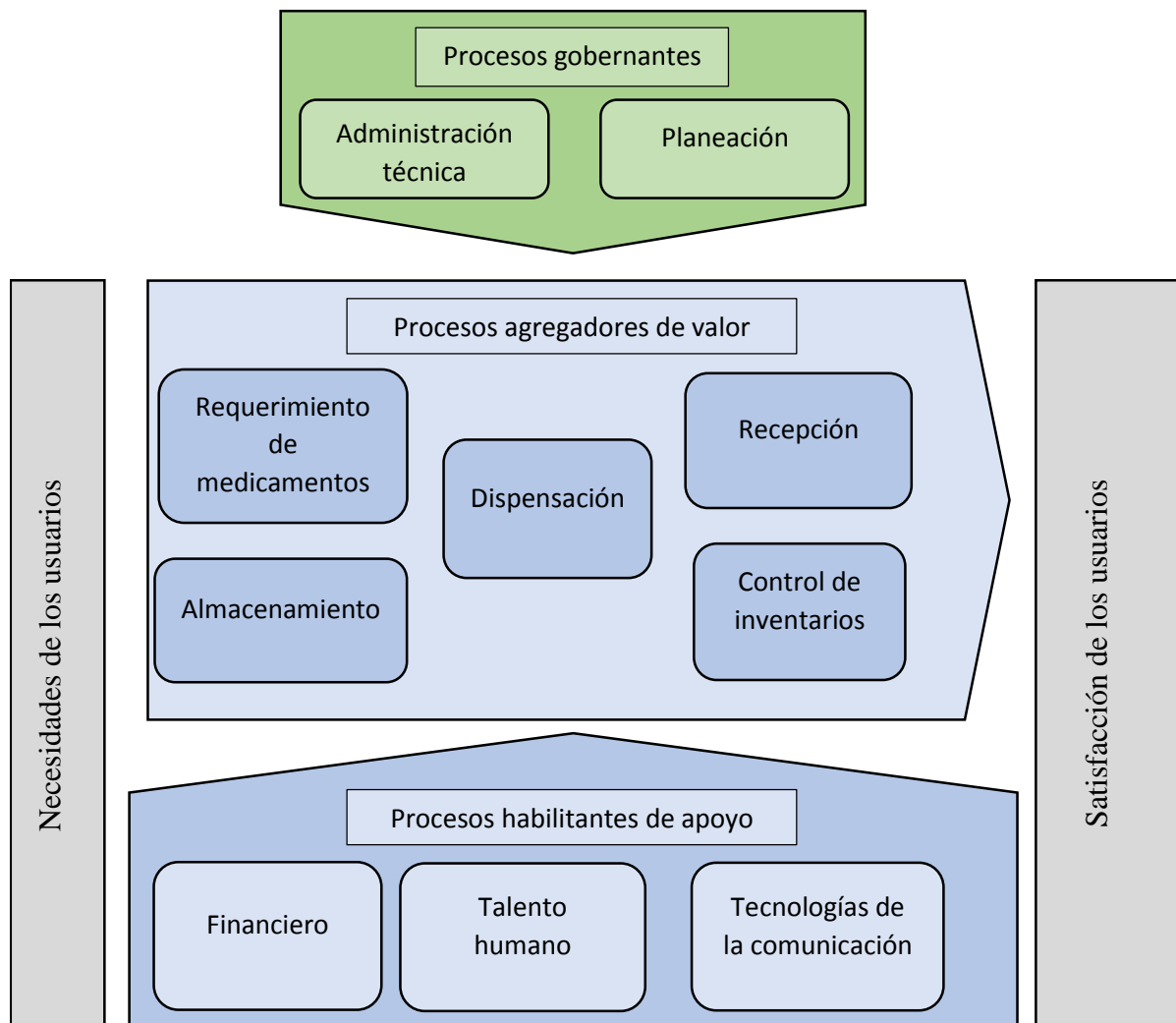


Figura 10. Mapa de Procesos de las farmacias del Distrito de Salud 17D07

3.5 Cadena de valor de las farmacias del Distrito de Salud 17D07

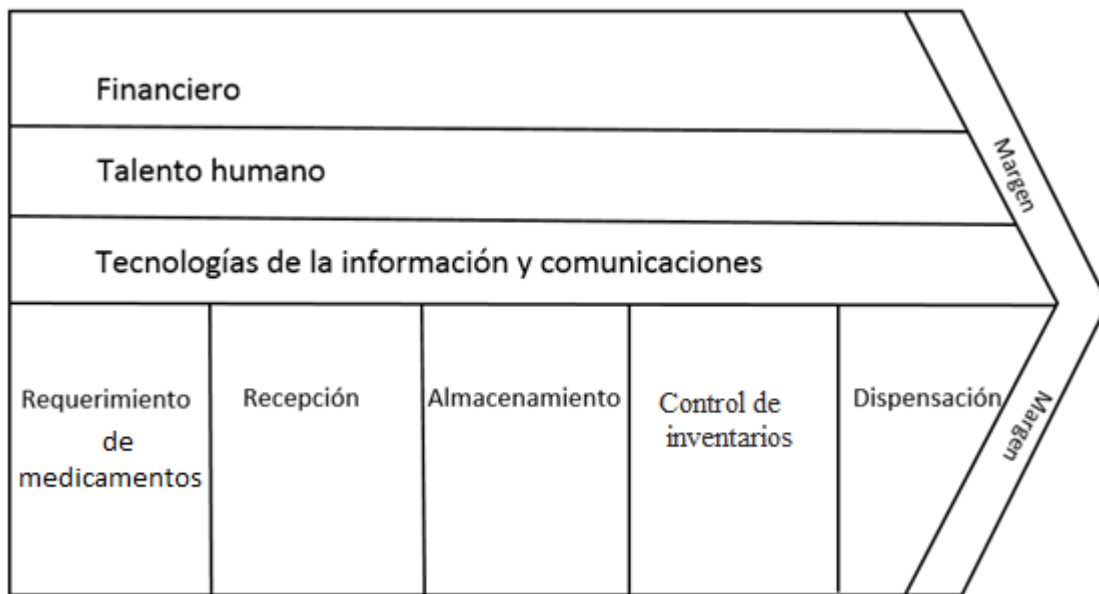



Figura 11. Cadena de valor de las farmacias del Distrito de Salud 17D07


Las farmacias del Distrito son parte integral de los programas y servicios relacionados con la salud, involucra el abastecimiento de medicinas en todas sus fases, los requerimientos, la recepción, controlar la calidad, seguridad, eficacia terapéutica el almacenamiento adecuado, el manejo de inventarios, la dispensación de medicamentos, capacitación continua a todo el equipo de trabajo, los usuarios y la población sobre el uso adecuado de las medicinas.


3.6 Caracterización de procesos

Para el levantamiento de información para la caracterización de procesos de las farmacias del Distrito de Salud 17D07 se utilizó el formato de la “guía metodológica para el auto levantamiento de procesos” del Ministerio de Salud Pública

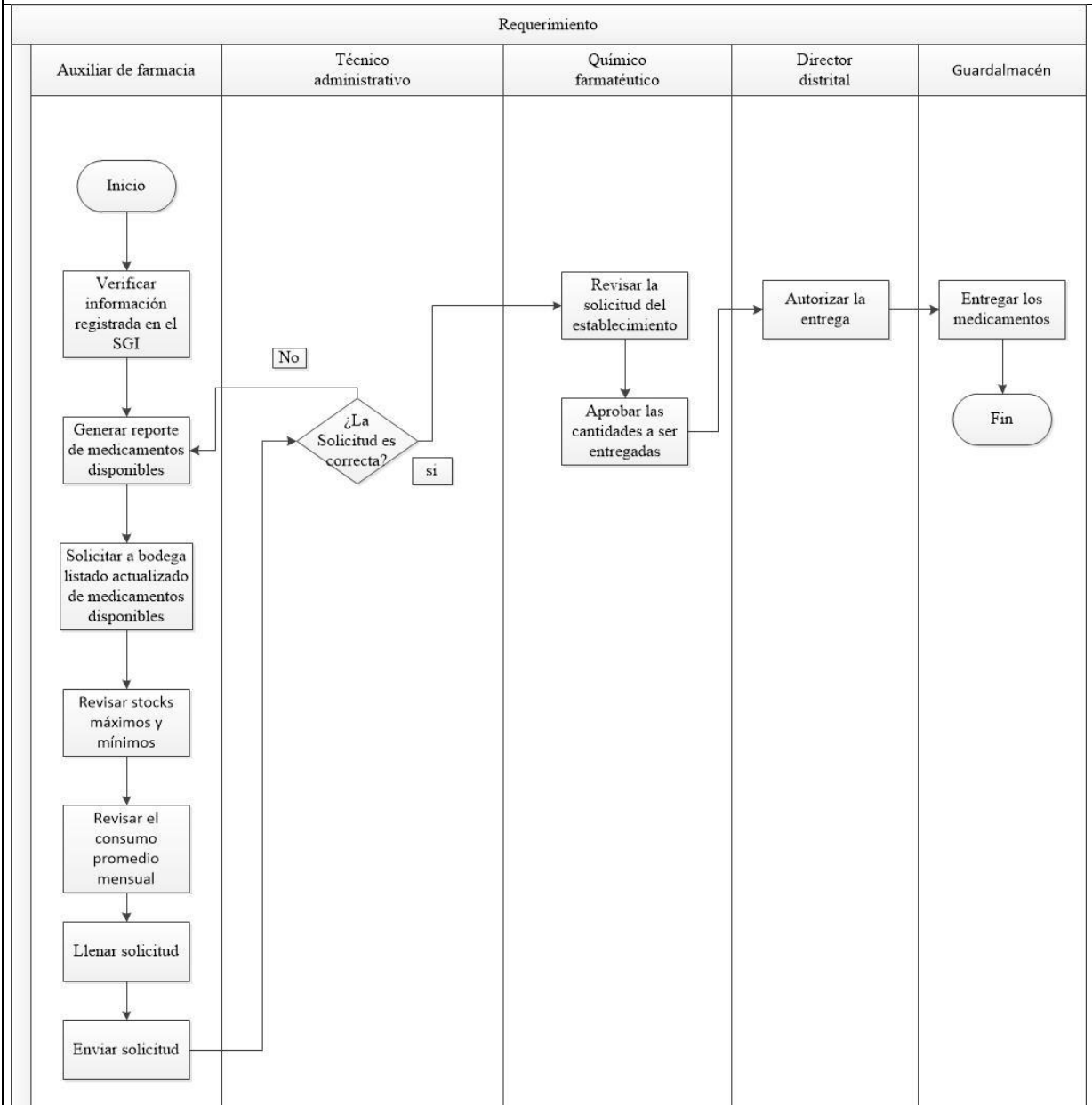
	FICHA DE CARACTERIZACIÓN	FECHA:	14/06/2018
		COD. PROCESO	DDS17D07-FARM-001
		VERSIÓN	1
PROCESO:	REQUERIMIENTO		
OBJETIVO	Revisar y analizar los stocks máximos y mínimos para realizar los requerimientos de medicamentos de forma oportuna, para atender las necesidades de los pacientes		
ALCANCE	Desde: Estimación de necesidades Hasta: Recepción de los medicamentos		
PROVEEDORES	Paciente		
DISPARADOR	Cuando un medicamento llegue al stock mínimo		
INSUMO (S)	Reportes del Sistema de Gestión Integral		
PRODUCTO (S) / SERVICIOS (S)	Pedido de medicamentos autorizado		
CLIENTES INTERNOS	Técnico Administrativo de la unidad Operativa Director Distrital		
CLIENTES EXTERNOS	Pacientes		
POLÍTICAS	<p>Los requerimientos de medicamentos de los establecimientos de salud deberán ser enviados hasta el quinto día laborable de cada mes.</p> <p>Los medicamentos que ingresen a las farmacias provendrán de la bodega del distrito, con la respectiva documentación de respaldo.</p>		
CONTROLES ESPECIFICACIONES TECNICAS Y LEGALES	<p>Reglamento de buenas prácticas de almacenamiento, distribución y transporte para establecimientos farmacéuticos</p> <p>“Guía para la recepción y almacenamiento de medicamentos en el Ministerio de Salud Pública”. (MSP, 2009)</p>		
RECURSOS	TALENTO HUMANO	Auxiliar de Farmacia	
	MATERIALES Y EQUIPOS	Suministros de oficina	
	TECNOLÓGICOS	Sistema de Gestión Integral	
	FINANCIEROS	Presupuesto para la compra de medicamentos	
FRECUENCIA	Mensual		


 <p>Ministerio de Salud Pública Coordinación Zonal 9 - SALUD Dirección Distrital de Salud 17D07</p>	NOMBRE DEL PROCESO	FECHA:	17/07/2018
		COD. PROCESO	DDS17D07-FARM-001
	REQUERIMIENTO	PAGINA	1/4
		VERSIÓN	1
<p>Objetivo.</p> <p>Revisar y analizar los stocks máximos y mínimos para realizar los requerimientos de medicamentos de forma oportuna, para atender las necesidades de los pacientes.</p> <p>Definiciones.</p> <p>Stock mínimo</p> <p>Es la cantidad mínima de medicamentos que debe haber en la farmacia, que permita seguir con la entrega a los pacientes incluso cuando aumente la demanda.</p> <p>Stock de seguridad</p> <p>Es la cantidad extra que se debe mantener en un inventario para reducir el riesgo de rupturas de stocks por variaciones en la demanda.</p> <p>Stock máximo</p> <p>Corresponde a la cantidad máxima de un medicamento que pueden ser almacenados para un período en los establecimientos de salud.</p> <p>Quipux</p> <p>Es un sistema que se utiliza para la gestión documentos dentro de instituciones públicas.</p>			


 <p>Ministerio de Salud Pública Coordinación Zonal 9 - SALUD Dirección Distrital de Salud 17D07</p>	NOMBRE DEL PROCESO	FECHA:	17/07/2018	
		COD. PROCESO	DDS17D07-FARM-001	
	REQUERIMIENTO	PAGINA	2/4	
		VERSIÓN	1	
Auxiliar de farmacia	<ol style="list-style-type: none"> 1. verificar que toda la información de ingresos y egresos se encuentre registrada en el Sistema de Gestión Integral. 2. Generar el reporte de productos disponibles y revisar que sea correcta la información. 3. Solicitar a la bodega del Distrito un listado actualizado de medicamentos disponibles, con el fin de comprobar si existen medicamentos nuevos o cambios en las presentaciones. 4. Revisar los stocks máximos y mínimos de cada medicamento. 5. Revisar el consumo promedio mensual en periodos anteriores, el mismo mes del año anterior del establecimiento de salud. Al momento de establecer las cantidades que se va a solicitar, es necesarios considerar aspectos que pueden aumentar o disminuir el consumo promedio mensual, como son feriados, cambios estacionales, campañas, ferias de salud, salud escolar. 6. Llenar el formato de solicitud de medicamentos, para no cometer errores se debe tomar precauciones en puntos como el nombre correcto, la concentración y la presentación. 7. Generar y enviar el memorando al técnico administrativo, mediante el Sistema de Gestión Documental QUIPUX. Hacer el seguimiento de la solicitud de bodega, verificar se sea enviada, controlar el recorrido en el QUIPUX 			

	NOMBRE DEL PROCESO	FECHA:	17/07/2018	
		COD. PROCESO	DDS17D07-FARM-001	
	REQUERIMIENTO	PAGINA	3/4	VERSIÓN
RESPONSABLE	ACTIVIDADES			
Técnico administrativo	8. Revisar que en la solicitud de bodega se llenen correctamente, el nombre y concentración, las cantidades correspondan a las necesidades del establecimiento de salud, de no ser el caso regresar la solicitud al auxiliar de farmacia para que realice las correcciones necesarias			
Bioquímico farmacéutico	11. Revisar que las cantidades solicitadas por la farmacia sea el necesario para cubrir la demanda de los usuarios. 12. Aprobar las cantidades solicitadas luego de realizar un análisis del consumo del establecimiento y las cantidades disponibles en bodega.			
Director distrital	13. Todas las solicitudes de bodega deben ser autorizadas por la máxima autoridad para su entrega, cumpliendo con las disposiciones de Contraloría			
Guardalmacén	14. Entrega al auxiliar de farmacia los medicamentos solicitados por el establecimiento de salud			
Indicador $\frac{\# \text{ Pedidos atendidos}}{\# \text{ Pedidos realizados}}$				

FLUJOGRAMA



 <p>Ministerio de Salud Pública Coordinación Zonal 9 - SALUD Dirección Distrital de Salud 17D07</p>	FICHA DE CARACTERIZACIÓN	FECHA:	14/06/2018
		COD. PROCESO	DDS17D07-FARM-002
		VERSIÓN	1
PROCESO:	RECEPCIÓN		
OBJETIVO	Verificar lotes, fechas de caducidad, registro sanitario y actas de entrega recepción de los medicamentos que ingresan a la farmacia.		
ALCANCE	Desde: Recepción del medicamento Hasta: Almacenamiento		
PROVEEDORES	Bodega Distrital		
DISPARADOR	Entrega de medicamentos		
INSUMO (S)	Acta entrega recepción		
PRODUCTO (S) / SERVICIOS (S)	Medicamentos de calidad		
CLIENTES INTERNOS	Auxiliar de farmacia		
CLIENTES EXTERNOS	Pacientes		
POLÍTICAS	<p>Realizar una inspección de los medicamentos que entran a farmacia.</p> <p>En las farmacias de los establecimientos de salud por ningún motivo se puede recibir medicamentos directamente del proveedor o que provengan de otra institución.</p> <p>Se pueden recibir y entregar medicamentos entre las farmacias del distrito, previa autorización de la máxima autoridad, análisis realizado por la Bioquímica farmacéutica y con las respectivas actas de entrega recepción.</p>		
CONTROLES ESPECIFICACIONES TECNICAS Y LEGALES	“Buenas prácticas de recepción, almacenamiento y dispensación de medicamentos en farmacias y botiquines”. (ARCISA, 2015)		
RECURSOS	TALENTO HUMANO	Auxiliar de farmacia	
	MATERIALES Y EQUIPOS	Pallets	
	TECNOLÓGICOS	Computador	
	FINANCIEROS	Presupuesto para la compra de medicamentos.	
FRECUENCIA	Mensual		

	NOMBRE DEL PROCESO	FECHA:	17/07/2018
		COD. PROCESO	DDS17D07-FARM-002
	RECEPCIÓN	PAGINA	1/4
		VERSIÓN	1

Objetivo.

Verificar lotes, fechas de caducidad, registro sanitario y actas de entrega recepción de los medicamentos que ingresan a la farmacia.

Definiciones.

Acta entrega recepción.


Es el documento que sirve de evidencia o constancia para la entrega de bienes, debe contener las condiciones y características de los productos entregados, con el fin de registrar y controlar los mismos.


Registro sanitario

Es la autorización que entrega el Ministerio de Salud a productos que son fabricados, importados, envasados o comercializados en el país y que son de interés sanitario, luego de una estricta evaluación, es obligatorio para la comercialización de medicamentos dentro del país.

Número de lote

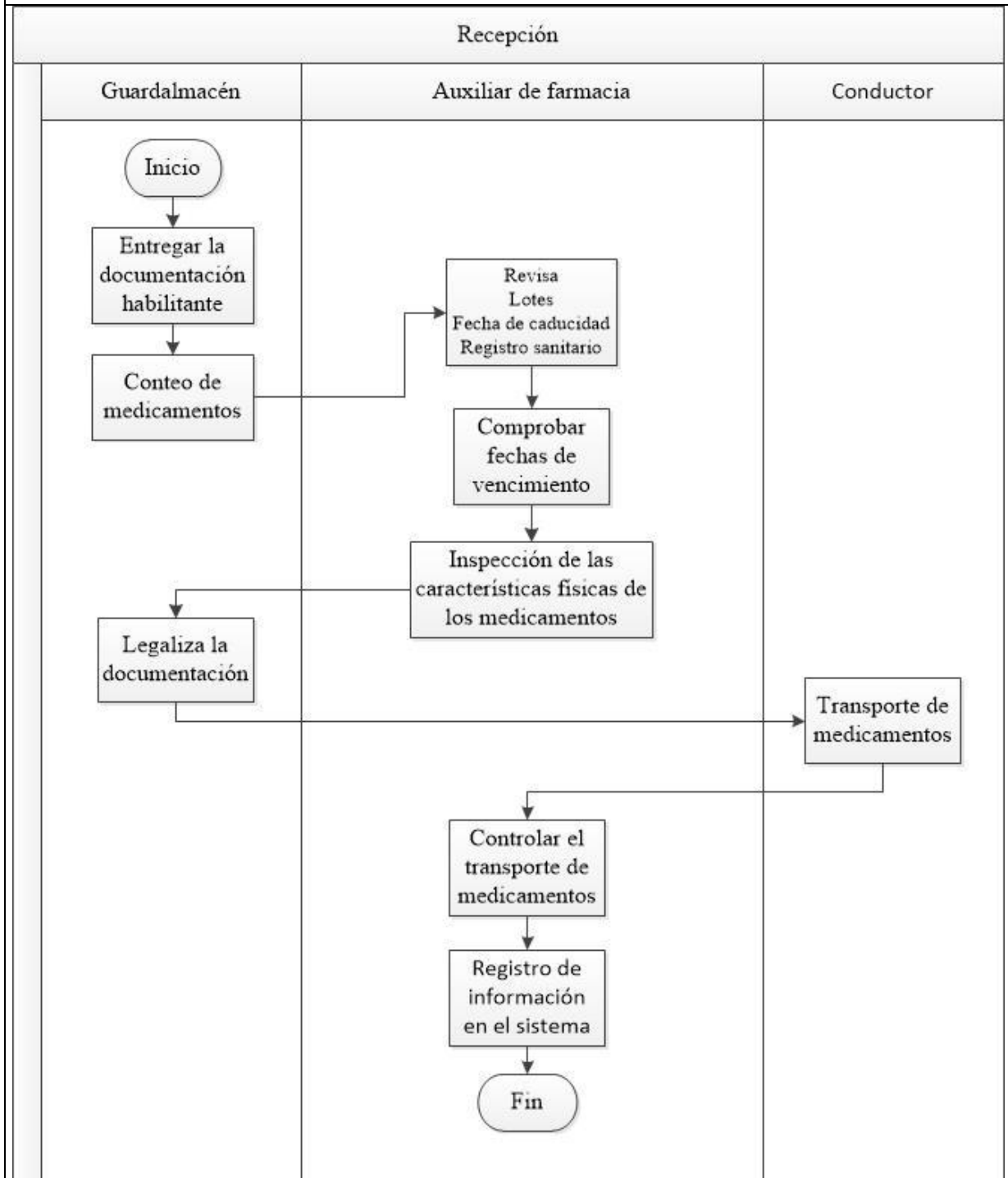
Es un código alfanumérico asignado a un producto, que permite la identificación de manera específica de la fecha de elaboración, fecha de vencimiento, donde y por quien fue producido.


 <p>Ministerio de Salud Pública Coordinación Zonal 9 - SALUD Dirección Distrital de Salud 17D07</p>	NOMBRE DEL PROCESO	FECHA:	17/07/2018
		COD. PROCESO	DDS17D07-FARM-002
	RECEPCIÓN	PAGINA	2/4
		VERSIÓN	1
RESPONSABLE	ACTIVIDADES		
Guardalmacén	<ol style="list-style-type: none"> 1. Entregar la documentación habilitante para la recepción, debe contener la descripción detallada del medicamento, lote, fecha de caducidad, precio unitario, precio total. 2. Contar los medicamentos en presencia del auxiliar de farmacia. 		
Auxiliar de farmacia	<ol style="list-style-type: none"> 3. Dentro de la recepción técnicas se debe revisar que la etiqueta del producto contenga la siguiente información <ul style="list-style-type: none"> a. Nombre del medicamento. b. Forma farmacéutica debe ser la especificada en el registro sanitario y este debe estar vigente. c. Principio activo y concentración. d. Contenido del envase. e. Fecha de elaboración. f. Número de lote. g. Fecha de vencimiento. h. Registro Sanitario ecuatoriano. i. Estado del empaque primario y secundario. <p>En caso de encontrar que algún medicamento incumpla alguna de las especificaciones técnicas, se debe comunicar de manera inmediata al responsable de medicamentos para que realice una evaluación y tomar la decisión de recibir o no el medicamento.</p> 4. Comprobar que la fecha de vencimiento del medicamento cuando se esté recibiendo, sea igual o superior a un año 		


	NOMBRE DEL PROCESO	FECHA:	17/07/2018
		COD. PROCESO	DDS17D07-FARM-002
	RECEPCIÓN	PAGINA	3/4
		VERSIÓN	1
RESPONSABLE	ACTIVIDADES		
Auxiliar de farmacia	<p>5. Es necesario que se realice una inspección de las características físicas de los medicamentos, con el fin de evidenciar variaciones como:</p> <ul style="list-style-type: none"> a. Encontrar anomalías en la composición del polvo en las suspensiones que son para reconstituir b. Encontrar partículas extrañas. c. Detectar gas dentro de los envases primarios <p>Notificar a la Bioquímica del Distrito Cuando se reciba medicamentos con fecha de caducidad menor a un año para coordinar el cambio con el proveedor.</p> <p>6. Firmar y sellar las actas de entrega recepción.</p> <p>7. Si los medicamentos revisados cumplen con los requerimientos y no se encuentran defectos, se procede con el ingreso al inventario.</p> <p>8. Controlar que el transporte de los medicamentos que necesitan mantenerse en cadena de frío se lo haga en cajas frías, con hielo en capsulas y se disponga de equipos para el control de temperatura.</p>		
Conductor	<p>9. Realizar el transporte aplicando la normativa para el traslado de medicamentos.</p>		
<p>Indicador</p> <p># de medicamentos recibidos</p> <hr/> <p># de medicamentos solicitados</p>			


NOMBRE DEL PROCESO	FECHA:	17/07/2018
	COD. PROCESO	DDS17D07-FARM-002
RECEPCIÓN	PAGINA	4/4
	VERSIÓN	1


FLUJOGRAMA



	FICHA DE CARACTERIZACIÓN		FECHA:	14/06/2018
			COD. PROCESO	DDS17D07-FARM-003
			VERSIÓN	1
PROCESO:	ALMACENAMIENTO			
OBJETIVO	Almacenar los medicamentos bajo las condiciones recomendadas por el fabricante, establecer un orden que facilite su ubicación, para reducir errores en la entrega de medicamentos			
ALCANCE	Desde: Recepción de pedido Hasta: Ubicación en estanterías			
PROVEEDORES	Bodega Distrital			
DISPARADOR	Ingreso de fármacos			
INSUMO (S)	Medicamentos			
PRODUCTO (S) / SERVICIOS (S)	Medicamentos en buen estado			
CLIENTES INTERNOS	Personal del Establecimiento de Salud			
CLIENTES EXTERNOS	Pacientes			
POLÍTICAS	Los medicamentos deben ser ubicados según su clasificación Anatómica, Terapéutica, Química			
CONTROLES ESPECIFICACIONES TECNICAS Y LEGALES	<p>“Reglamento de buenas prácticas de almacenamiento, distribución y transporte para establecimientos farmacéuticos”</p> <p>“Guía para la recepción y almacenamiento de medicamentos en el Ministerio de Salud Pública”</p>			
RECURSOS	TALENTO HUMANO	Auxiliar de Farmacia		
	MATERIALES Y EQUIPOS	Estanterías, pallets, termohigrómetros		
	TECNOLÓGICOS	Computador		
	FINANCIEROS	Presupuesto para la compra de medicamentos		
FRECUENCIA	Diario			

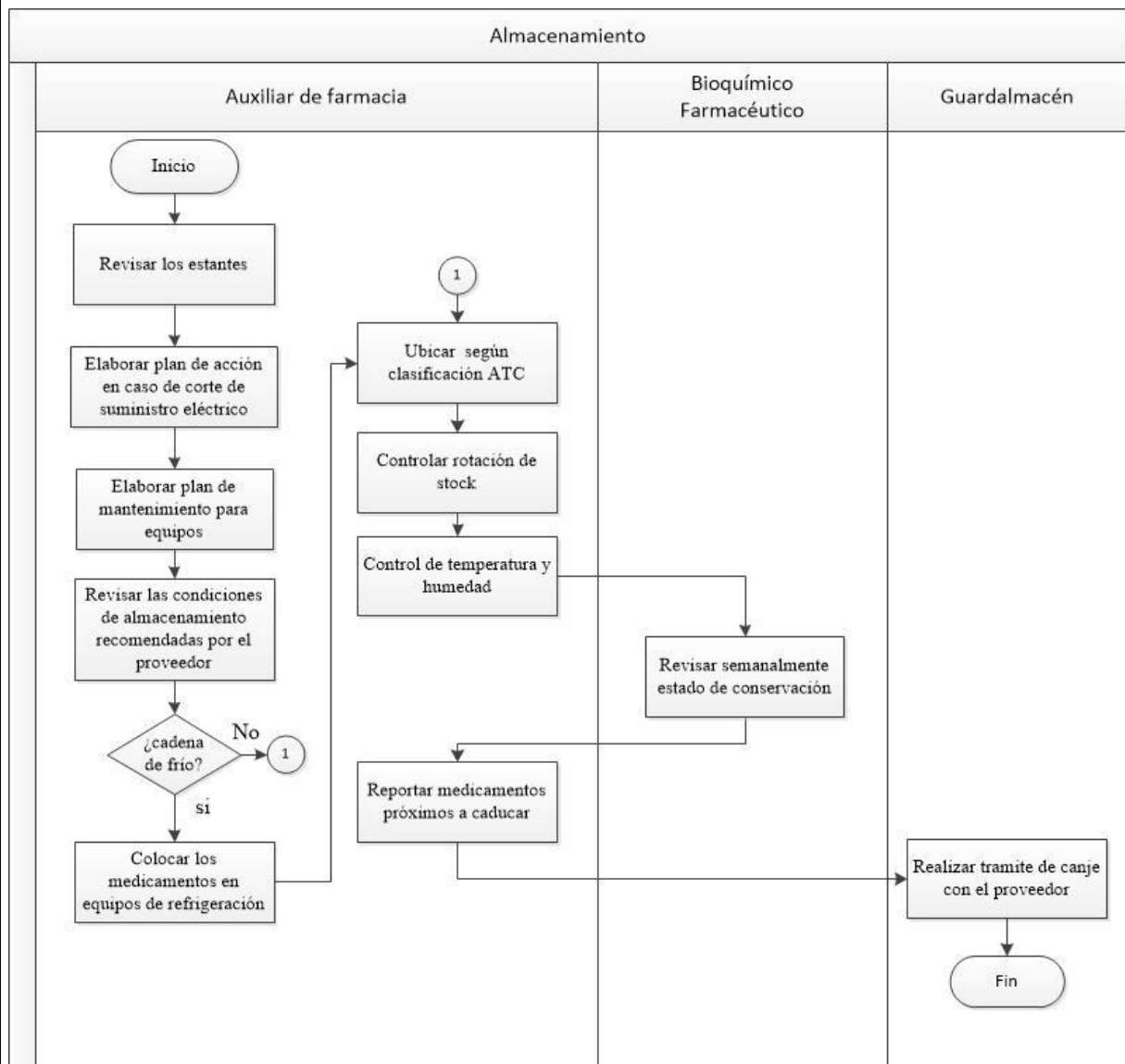
	NOMBRE DEL PROCESO	FECHA:	17/07/2018	
		COD. PROCESO	DDS17D07-FARM-003	
	ALMACENAMIENTO	PAGINA	¼	
		VERSIÓN	1	
<p>Objetivo.</p> <p>Almacenar los medicamentos bajo condiciones recomendadas por el fabricante, aplicando normas y procedimientos que son de cumplimiento obligatorio, estableciendo un orden que facilite su ubicación, para reducir errores en la entrega de los medicamentos a los pacientes.</p> <p>Definiciones.</p> <p>Área de Recepción:</p> <p>Es el espacio donde se ubican los medicamentos, para revisar lotes, fecha de caducidad, registro sanitario, y la documentación entregada por el personal de bodega, para verificar que las cantidades coincidan con el requerimiento del establecimiento de salud.</p> <p>Área de Cuarentena:</p> <p>Corresponde al área donde los medicamentos son almacenados de manera temporal, separados de los otros medicamentos, hasta la revisión técnica por parte del farmacéutico.</p> <p>Clasificación ATC:</p> <p>Es un sistema de codificación alfanumérica que permite la clasificación anatómica terapéutica y química de los medicamentos.</p>				


 <p>Ministerio de Salud Pública Coordinación Zonal 9 - SALUD Dirección Distrital de Salud 17D07</p>	NOMBRE DEL PROCESO	FECHA:	17/07/2018	
		COD. PROCESO	DDS17D07-FARM-003	
	ALMACENAMIENTO	PAGINA	2/4	
		VERSIÓN	1	
RESPONSABLE	ACTIVIDADES			
Auxiliar de farmacia	<ol style="list-style-type: none"> 1. Revisar que los estantes se encuentren limpios y buenas condiciones. 2. Elaborar un plan de acción a seguir en caso de presentarse cortes de suministro eléctricos, que pudieran afectar los productos que requieren cadena de frío. 3. Elaborar un plan de mantenimiento para los equipos de farmacias que incluya termohigrómetros, equipos de refrigeración, generador eléctrico, equipo informático. 4. Revisar las recomendaciones del fabricante para el almacenamiento, estas pueden ser, apilamiento máximo de cajas, protección de la luz, temperatura entre otras. 5. Los medicamentos que requieren cadena de frío, deben ser colocados en las refrigeradoras, revisando que la temperatura del equipo sea de 2 a 8 °C, no se debe colorar los medicamentos topando las divisiones internas, para evitar riesgo de congelación y dejar separaciones para que pueda circular el aire frío por todo el interior. 6. Llenar el formato de control de temperatura en la mañana y en la tarde todos los días de los equipos de refrigeración y reportar de manera inmediata si los equipos no funcionan de manera correcta. 7. Ubicar los medicamentos en los estantes según la clasificación ATC. 			


 <p>Ministerio de Salud Pública Coordinación Zonal 9 - SALUD Dirección Distrital de Salud 17D07</p>	NOMBRE DEL PROCESO	FECHA:	17/07/2018	
		COD. PROCESO	DDS17D07-FARM-003	
	ALMACENAMIENTO	PAGINA	3/4	
		VERSIÓN	1	
RESPONSABLE	ACTIVIDADES			
Auxiliar de farmacia	<p>8. La temperatura ambiente dentro de la farmacia debe ser revisada, llenando diariamente el formato para controlar la temperatura que debe ubicarse entre 15 a 25 °C y humedad relativa entre 50% y 70%, si estos valores se encuentran fueran de este rango se deberá reportar inmediatamente para tomar las medidas necesarias.</p> <p>9. Reportar a la bodega distrital, de manera mensual los medicamentos que tengan fecha de caducidad menor a tres meses, enviar los medicamentos reportados a bodega con las respectivas actas de entrega recepción</p>			
Bioquímico farmacéutico	10. Es el encargado de revisar periódicamente que se apliquen las “Buenas Prácticas de Almacenamiento”			
Guardalmacén	11. Debe notificar al bioquímico farmacéutico de la existencia de medicamentos próximos a caducar, para iniciar el trámite con el proveedor para el cambio.			
<p>Indicador</p> <p># De medicamentos reportados con novedad</p> <hr/> <p># De medicamentos canjeados</p>				





FLUJOGRAMA



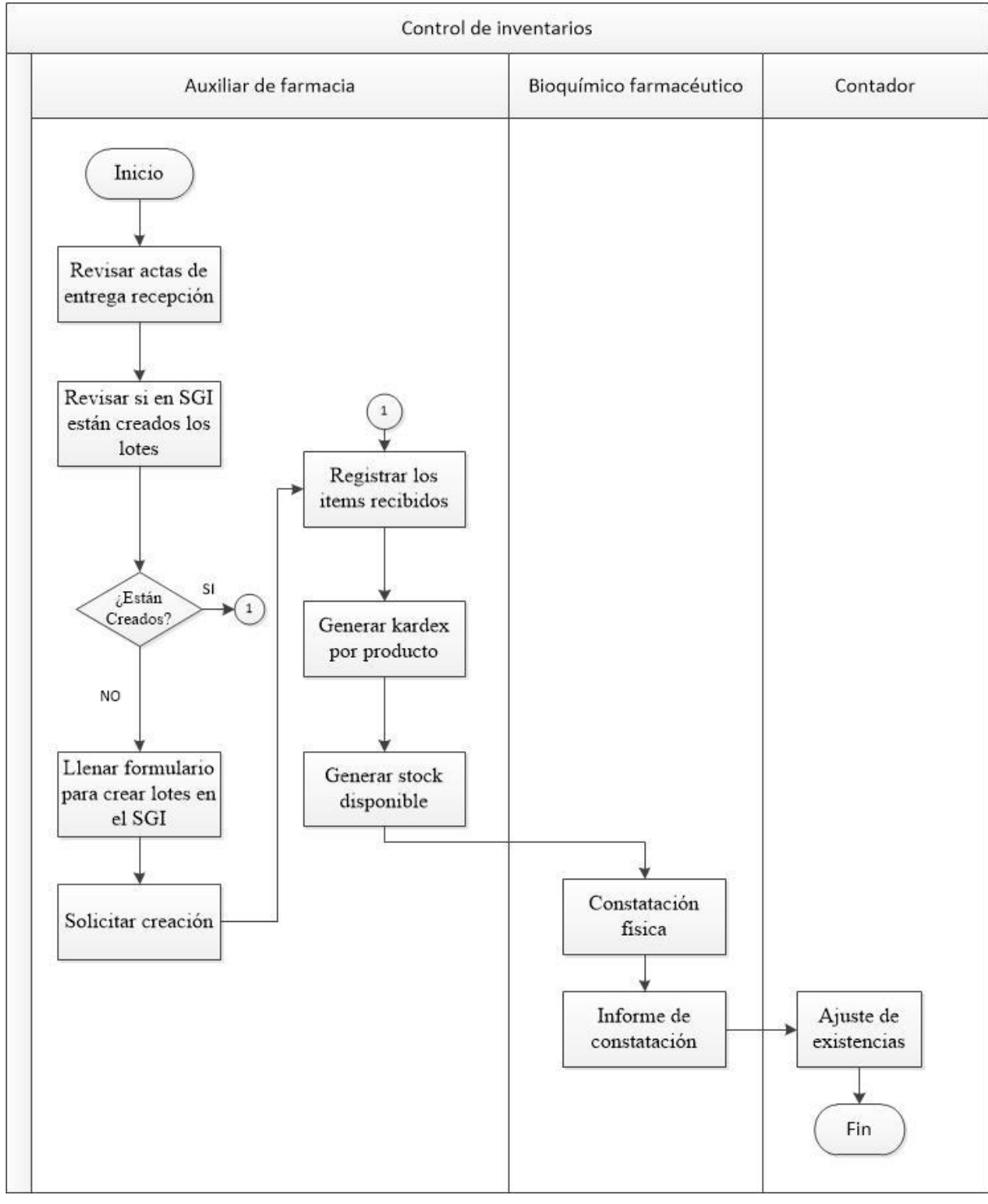
	FICHA DE CARACTERIZACIÓN	FECHA:	14/06/2018
		COD. PROCESO	DDS17D07-FARM-004
		VERSIÓN	1
		PROCESO:	
OBJETIVO	Mantener información actualizada del stock de medicamentos disponible en la farmacia, que sirva de base para realizar pedidos, devoluciones o transferencias y la toma de decisiones en general.		
ALCANCE	Desde: Recepción del medicamento Hasta: Registro en el Sistema de Gestión de Inventarios		
PROVEEDORES	Bodega Distrital		
DISPARADOR	Ingreso de un medicamento		
INSUMO (S)	Acta de entrega recepción SGI		
PRODUCTO (S) / SERVICIOS (S)	Inventario de medicamentos actualizado Kardex por medicamento		
CLIENTES INTERNOS	Personal del Establecimiento de Salud Provisión Administrativo Financiero		
CLIENTES EXTERNOS	Pacientes		
POLÍTICAS	Mantener un inventario de medicamentos actualizado		
CONTROLES ESPECIFICACIONES TECNICAS Y LEGALES	Reglamento administración y control de bienes del sector público. Guía para la recepción y almacenamiento de medicamentos en el Ministerio de Salud Pública		
RECURSOS	TALENTO HUMANO	Auxiliar de Farmacia	
	MATERIALES Y EQUIPOS	Suministros de oficina	
	TECNOLÓGICOS	Computador	
	FINANCIEROS	Presupuesto para la compra de medicamentos	
FRECUENCIA	Diario		


 <p>Ministerio de Salud Pública Coordinación Zonal 9 - SALUD Dirección Distrital de Salud 17D07</p>	NOMBRE DEL PROCESO	FECHA:	17/07/2018
		COD. PROCESO	DDS17D07-FARM-004
	CONTROL DE INVENTARIOS	PAGINA	1/4
		VERSIÓN	1
<p>Objetivo.</p> <p>Mantener información actualizada del stock disponible en la farmacia, que sirva de base para la toma de decisiones como realizar pedidos, devoluciones o transferencias.</p> <p>Definiciones.</p> <p>SGI</p> <p>Sistema de Gestión de Integral</p>			


 <p>Ministerio de Salud Pública Coordinación Zonal 9 - SALUD Dirección Distrital de Salud 17D07</p>	NOMBRE DEL PROCESO	FECHA:	17/07/2018
		COD. PROCESO	DDS17D07-FARM-004
	CONTROL DE INVENTARIOS	PAGINA	2/4
		VERSIÓN	1
RESPONSABLE	ACTIVIDADES		
Auxiliar de farmacia	<ol style="list-style-type: none"> 1. Revisar que las actas de entrega recepción de medicamentos contenga toda la información correcta, descripción, concentración, presentación, fecha de caducidad, costo unitario, costo total. 2. Verificar si en el SGI se encuentran creados los lotes de los medicamentos recibidos 3. De no estar creados, se enviará los datos con una imagen que contenga toda la información del medicamento y permita la verificación de la información reportada. 4. Registrar los medicamentos en el SGI comprobando que la información sea correcta, de encontrar alguna inconsistencia se deberá reportar a la persona encargada del funcionamiento del sistema. 5. Generar el kardex por producto, para cumplir con las “normas de control interno” emitidas por la “Contraloría General del Estado”. 6. Para realizar las constataciones físicas se utilizará el reporte del sistema SGI, el encargado de farmacia deberá llevar un control sobre los medicamentos de mayor costo y mayor movimiento a través de un inventario semanal. 7. Realizará la constatación física de todos los medicamentos, con la participación de un delegado del departamento financiero, el químico farmacéutico y el responsable de la farmacia dos veces al año. 		


 <p>Ministerio de Salud Pública Coordinación Zonal 9 - SALUD Dirección Distrital de Salud 17D07</p>	NOMBRE DEL PROCESO	FECHA:	17/07/2018
		COD. PROCESO	DDS17D07-FARM-004
	CONTROL DE INVENTARIOS	PAGINA	3/4
		VERSIÓN	1
Bioquímico farmacéutico	<p>8. Es el responsable de llevar un control sobre el registro de la información en el SGI, revisar los reportes de existencias y realizar el conteo físico de los medicamentos ubicados en farmacia.</p> <p>9. Luego de realizar el conteo de medicamentos, debe emitir a contabilidad un informe sobre las diferencias encontradas.</p>		
Contador	<p>10. Realizar los ajustes en la cuenta de medicamentos del Balance General del Distrito, según la información reportada por el Bioquímico farmacéutico</p>		
<p>Indicador.</p> <p># de medicamentos registrados en el sistema</p> <hr/> <p># de medicamentos en farmacia</p>			


FLUJOGRAMA




 <p>Ministerio de Salud Pública Coordinación Zonal 9 - SALUD Dirección Distrital de Salud 17D07</p>	FICHA DE CARACTERIZACIÓN	FECHA:	14/06/2018
		COD. PROCESO	DDS17D07-FARM-005
		VERSIÓN	1
PROCESO:	DISPENSACIÓN		
OBJETIVO	Interpretar correctamente la receta, que permita la entrega oportuna del medicamento al paciente, acompañado de la información para su buen uso.		
ALCANCE	Desde: La recepción de la receta médica Hasta: La entrega de medicamentos		
PROVEEDORES	Médico prescriptor		
DISPARADOR	Necesidad de medicamento para un paciente		
INSUMO (S)	Receta médica		
PRODUCTO (S) / SERVICIOS (S)	Entrega de medicamentos		
CLIENTES INTERNOS	Técnico administrativo		
CLIENTES EXTERNOS	Pacientes		
POLÍTICAS	<p>Entregar medicamentos según la necesidad del paciente</p> <p>Si el responsable de farmacia tiene algún problema para interpretar la receta, podrá hacer preguntas al paciente que le ayuden a confirmar y descartar cualquier duda, de no ser así no debe entregar el medicamento al paciente y deberá contactar al médico prescriptor para aclarar cualquier inquietud</p>		
CONTROLES ESPECIFICACIONES TECNICAS Y LEGALES	“Buenas prácticas de recepción, almacenamiento y dispensación de medicamentos en farmacias y botiquines”		
RECURSOS	TALENTO HUMANO	Auxiliar de farmacia	
	MATERIALES Y EQUIPOS	Suministros de oficina	
	TECNOLÓGICOS	Computador	
	FINANCIEROS	Presupuesto para la compra de medicamentos	
FRECUENCIA	Diario		

 <p>Ministerio de Salud Pública Coordinación Zonal 9 - SALUD Dirección Distrital de Salud 17D07</p>	NOMBRE DEL PROCESO	FECHA:	17/07/2018	
		COD. PROCESO	DDS17D07-FARM-005	
	DISPENSACIÓN	PAGINA	1/5	
		VERSIÓN	1	
<p>Objetivo</p> <p>Interpretar correctamente la receta, que permita la entrega oportuna del medicamento al paciente, acompañado de la información para su buen uso.</p> <p>Definiciones.</p> <p>Receta médica</p> <p>Es un documento con base legal, entregado por médicos y prescriptores legalmente autorizados, permite la prescripción medicamentos a los pacientes para su dispensación, es el único documento válido para retirar los medicamentos de las farmacias de los establecimientos públicos.</p> <p>CIE 10</p> <p>El “Código Internacional de Enfermedades” (CIE 10), permite la codificación de las diferentes patologías encontradas por los médicos tratantes, para facilitar el manejo de los términos de diagnóstico, almacenar y de ser necesario recuperar la información para analizarla.</p>				

	NOMBRE DEL PRECESO	FECHA:	17/07/2018
		COD. PROCESO	DDS17D07-FARM-005
	DISPENSACIÓN	PAGINA	2/5
		VERSIÓN	1
RESPONSABLE	ACTIVIDADES		
Auxiliar de farmacia	<p>1. Revisar que la receta médica cumpla con los siguientes requisitos:</p> <p>I. Encabezado:</p> <p>A Datos administrativos:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Logo del Ministerio de Salud Pública Nombre de la Coordinación Zonal, 2. establecimiento de salud operativa. 3. Fecha de elaboración de la receta. 4. Número de la receta. <p>B. Datos del paciente:</p> <ol style="list-style-type: none"> 5. Nombres y apellidos completos del usuario que demanda el servicio. 6. No. de la historia clínica, codificación del CIE10 del diagnóstico presuntivo. En el caso de atención 7. Documento de identidad 8. Edad en años y meses. 9. Sexo: masculino, femenino. <p>II. Cuerpo de la receta:</p> <ol style="list-style-type: none"> 10. Debe registrarse el nombre genérico el medicamento o Denominación Común Internacional, la concentración, forma farmacéutica y la cantidad en números y letras, de un solo medicamento por receta. 11. Señalar la dosis, frecuencia y duración del tratamiento. <p>III.- Pie de la receta:</p> <p>A. Datos del prescriptor</p>		

	NOMBRE DEL PRECESO	FECHA:	17/07/2018
		COD. PROCESO	DDS17D07-FARM-005
	DISPENSACIÓN	PAGINA	3/5
		VERSIÓN	1
RESPONSABLE	ACTIVIDADES		
Auxiliar de farmacia	<p>12. Debe constar la firma y el sello del prescriptor. En el sello debe constar el libro, folio y número de registro en el Ministerio de Salud Pública, validado en la farmacia de la unidad ejecutora respectiva.</p> <p>B. Indicaciones</p> <p>13. Las indicaciones, deben ser desprendibles donde constará los siguientes datos:</p> <ul style="list-style-type: none"> a) Nombres y apellidos del usuario; b) Fecha y número de receta; c) En las indicaciones del prescriptor se describirá con letra clara, legible y sin abreviaturas, la dosis, frecuencia de la administración y duración del tratamiento y al pie consignará su firma y sello nuevamente. d) En las indicaciones del farmacéutico o dispensador deberá complementar la información y educación al paciente para optimizar el tratamiento. Señalará con una marca frente al gráfico correspondiente: vía y hora de administración, así como escribirá las advertencias en caso de haberlas. <p>2. Verificar la disponibilidad del medicamento de no existir en la farmacia, se debe consultar si existe el medicamento en el establecimiento más cercano, realizar la gestión para el traslado de la medicina y poder entregar al usuario, no enviar al paciente, informar al director administrativo del establecimiento para que realiza el trámite para un nuevo abastecimiento desde bodega. De no existir el medicamento en el distrito registrará diariamente el número de receta, medicamento</p>		

	NOMBRE DEL PRECESO	FECHA:	17/07/2018
		COD. PROCESO	DDS17D07-FARM-005
	DISPENSACIÓN	PAGINA	4/5
		VERSIÓN	1
RESPONSABLE	ACTIVIDADES		
Auxiliar de farmacia	<p>prescriptor y colocará medicamento prescriptor y colocará un sello en la receta que diga: autorizada la dispensación en farmacias privadas, (adquisición por el paciente)</p> <ol style="list-style-type: none"> 3. Seleccionar los medicamentos de los estantes, verificando que los están más próximos a caducar sean los que se entregan primero. 4. Registrar los medicamentos que se entregan en el SGI 5. Asegurarse de que el paciente sabe y entiende cómo debe tomar los medicamentos 6. Entregar la medicación al paciente abriendo las cajas, comprobando que no existan frascos y blíster vacíos 7. Mantener un archivo de las recetas, separadas por medicamento para efectos de auditoría. 		
Prescriptor	<ol style="list-style-type: none"> 8. Revisar el stock de medicamentos disponibles para de ser posible cambiar la receta del medicamento por otro que sea de utilidad para tratar el cuadro clínico del paciente 		
Bioquímico farmacéutico	<ol style="list-style-type: none"> 9. Realizar un seguimiento y asesoría en todas las etapas del proceso, ayudar al responsable de farmacia a resolver cualquier duda y verificar que se cumplan con las normas de dispensación. 		
Indicador			
$\frac{\text{\# de medicamentos entregados}}{\text{\# de medicamentos recetados}}$			



Ministerio de Salud Pública

Coordinación Zonal 9 - SALUD
Dirección Distrital de Salud 17D07

NOMBRE DEL PROCESO

DISPENSACIÓN

FECHA:

17/07/2018

COD. PROCESO

DDS17D07-FARM-005

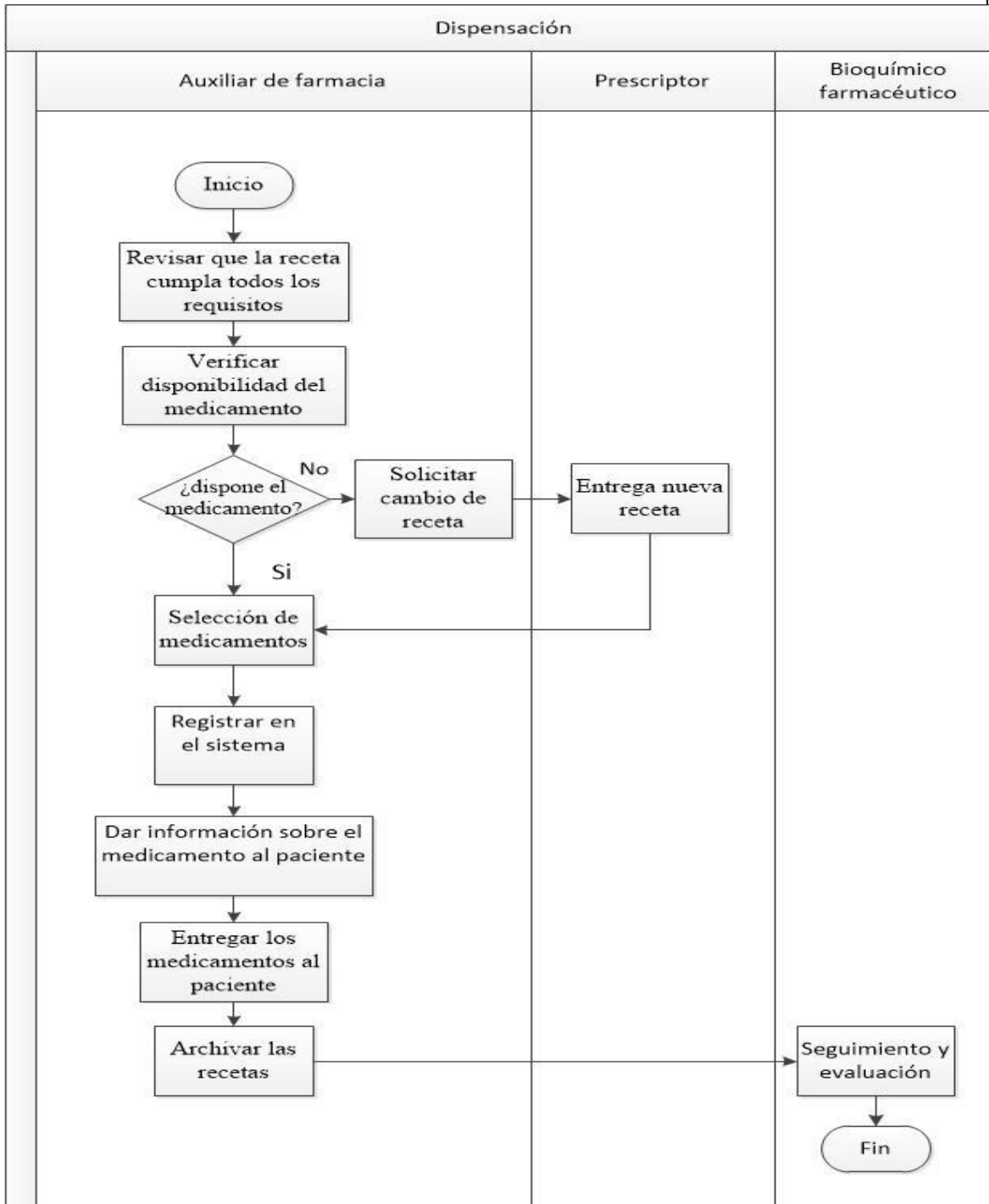
PAGINA

5/5

VERSIÓN

1

FLUJOGRAMA



3.7 Cronograma para la implementación de procesos

Etapa	Actividades	Producto	2018				
			Ago	Sep	Oct	Nov	Dic
Etapa 1	Planificación						
	Presentar los procesos a las autoridades del Distrito 17D07.	Aprobación	x				
	Realizar el cronograma de capacitación al personal de las farmacias.	Cronograma		x			
	Enviar el cronograma los técnicos administrativos.	Memorando		x			
	Revisar que se disponga de todos los materiales y equipos necesarios para la implementación.	Informe		x			
Etapa 2	Ejecución						
	Capacitación						
	Requerimiento	Evaluación			x		
	Recepción	Evaluación			x		
	Almacenamiento	Evaluación			x		
	Inventarios	Evaluación			x		
	Dispensación	Evaluación			x		
Etapa 3	Seguimiento y evaluación						
	Control del cumplimiento de indicadores	Informe				x	
	Reporte de seguimiento	informe				x	
	Definir acciones de mejora	Informe					x

La implementación de los procesos diseñados en este trabajo no tendrá ningún costo adicional para el Distrito de Salud 17D07, ya que los 18 establecimientos de salud tienen asignada una persona responsable para cada una de las farmacias, se dispone del Sistema de Gestión Integral que es de uso obligatorio para el manejo de inventario de medicamentos en las instituciones públicas. Al momento todas las farmacias cuentan con los equipos necesarios para almacenar de manera correcta los medicamentos.

3.8 Conclusiones

El Distrito de Salud es una institución creada hace cinco años y no cuenta con procesos para sus 18 farmacias que sirvan de guía para el personal y sea un apoyo para la toma de decisiones y permita mejorar la entrega de medicamentos a los usuarios.

El estudio de las causas que afectan la entrega oportuna de medicamentos, en las farmacias públicas el Distrito de salud 17D07, permite determinar que existen problemas relacionados con requerimientos, recepción, almacenamiento, inventarios y dispensación de medicamentos.

Los funcionarios encargados de las farmacias de los establecimientos públicos no conocen los procedimientos que son sujetos a auditoría, para la solicitud de medicamentos, no se revisa los stocks máximos y mínimos, no se cuenta con procedimientos para el manejo adecuado de medicamentos caducados.

La implementación de los procesos diseñados en este trabajo no tendrá ningún costo adicional para el Distrito de Salud 17D07 al momento cuanta con personal, equipos y materiales necesarios y permitirán mejorar los indicadores de la Gestión por Resultados impulsado por el Ministerio de Salud Pública.

El diseño de los procesos como son: requerimiento, recepción, almacenamiento, control de inventarios y dispensación de medicamentos, permitirá manejar información actualizada que sirva de apoyo para la toma de decisiones que atender de manera oportuna las necesidades de los usuarios.

3.9 Recomendaciones

Se Recomienda a las autoridades del Distrito de Salud 17 D07 implementar los procesos diseñados en el presente trabajo, para cumplir con la propuesta realizada desde la “Organización Mundial de la Salud” para la organización y gestión de los servicios farmacéuticos.

Al responsable del Proceso de Gestión de medicamentos se recomienda establecer un cronograma de capacitación dirigido al personal encargado de las farmacias, sobre las actividades que deben cumplir y las responsabilidades dentro de la aplicación de una gestión por procesos en el Distrito de Salud 17D07.

Se Recomienda a las autoridades del Distrito de Salud 17 D07 asignar espacios adecuados para el funcionamiento de las farmacias, cumplir con la normativa para el funcionamiento de las mismas y cumplir con todo el requerimiento para aplicar Buenas prácticas de almacenamiento

Bibliografía

- Aguirre, J. (2017). *Diseño de una metodología de identificación, medición y control en el proceso de despacho del centro de distribución de una comercializadora farmacéutica*. (Tesis de Maestría): Universidad Andina Simón Bolívar Sede Ecuador.
- Albert, K. J. (1982). *MANUAL DEL ADMINISTRADOR DE EMPRESAS*. México: McGraw-Hill.
- Alvarado, V. (2016). *Ingeniería de costos , 2016*. ProQuest Ebook Central,. México D. F.: Patria. Recuperado el 3 de junio de 2018, de <http://ebookcentral.proquest.com/lib/uisraelsp/detail.action?docID=4849848>.
- Anchundia, M. E. (2014). *Diseño de un sistema organizacional de gestión* . Cuenca, Ecuador: Universidad Politécnica Salesiana.
- ARCSA. (2015). *Buenas prácticas de recepción, almacenamiento y dispensación de medicamentos en farmacias y botiquines*. Quito.
- Arias, T. (1999). *Glosario de Medicamentos: Desarrollo, Evaluación y Uso*. Washington: PAHO/WHO D.
- Arimary, L. (Noviembre de 2010). *La cadena de valor*. Obtenido de <https://www.luisarimany.com/la-cadena-de-valor/>
- Asamblea Nacional Constituyente. (2018). *CONSTITUCION DE LA REPUBLICA DEL ECUADOR*. Montecristi.
- Caiza, N. (2018). *Propuesta de rediseño de los procesos administrat*. (Proyecto Integrador de Carrera): Universidad de Guayaquil, Ecuador.
- Cardona, M. C. (2015). *Farmacología Básica* . Obtenido de <http://marthaceciliaespinosa.blogspot.com/2015/05/farmacologia-basica.html>
- Contraloría General del Estado. (2016). *Reglamento General para la Administración, Utilización y Control*. Quito.

- FINCOWSKY, E. (2009). *ORGANIZACIÓN DE EMPRESAS*. Mexico D.F: McGRAW-HILL.
- Flamarique, S. (2017). *Gestión de operaciones de almacenaje*. Marge Books. Recuperado el 3 de junio de 2018, de <http://ebookcentral.proquest.com/lib/uisraelsp/detail.action?docID=5045328>.
- Gabela, P. (2018). *Diseño del proceso para el mejoramiento y cumplimiento de indicadores de contratación pública en el GAD MDMQ unidad metropolitana de salud sur de la ciudad de quito*. (Proyecto Integrador de Carrera): Universidad tecnológica Israel, Ecuador.
- Lucid, S. (2018). *Lucid Software Inc*. Obtenido de <https://www.lucidchart.com/pages/es/qu%C3%A9-es-un-diagrama-de-flujo>
- Maldonado, J. A. (2011). *Gestión de procesos*. EUMED - Universidad de Málaga.
- Manene, M. A. (2011). *LOS DIAGRAMAS DE FLUJOS: SU DEFINICIÓN, OBJETIVOS*. Obtenido de www.luismiguelmanene.com
- Martinez, A. M. (2014). *Gestión por procesos de negocio: organización horizontal*. Aurora Martínez Martínez, Juan Gabriel Cegarra Navarro.
- Mora, L. (2012). *INDICADORES de la gestión logística* (Segunda ed.). Bogotá: Ecoe Ediciones.
- MSP. (2009). *Guía para la Recepción y Almacenamiento de medicamentos en el Ministerio de salud pública*. Quito.
- MSP. (2009). *Manual de Procesos Para la Gestión de Suministro de Medicamentos*.
- MSP. (2012). *ESTATUTO ORGÁNICO SUSTITUTIVO DE GESTIÓN ORGANIZACIONAL POR PROCESOS DEL MINISTERIO DE SALUD PÚBLICA*.
- MSP. (2012). *Reglamento de control y funcionamiento de los establecimientos farmacéuticos*. Quito.

- MSP. (2013). *Instructivo para el llenado del Registro Diario Automatizado de Consultas y Atenciones Ambulatorias (RDCAA)*. Quito.
- MSP. (2014). *Ministerio de Salud Tipología sustitutiva para homologar los establecimientos de salud por niveles de atención y servicios de apoyo del sistema nacional de salud*.
- MSP. (2017). *Informe de Desarrollo Social 2007-2017*. Quito.
- OPS/OMS. (2013). Servicios farmacéuticos basados en la atención primaria de salud. *La renovación de la atención primaria de salud en las Américas*(6), 91.
- Pardo Álvarez, J. M. (2012). *Configuración y usos de un mapa de procesos*. Madrid: AENOR - Asociación Española de Normalización y Certificación.
- Porter, M. (2008). *The Five Competitive Forces That Shape Strategy*. New York: Harvard Business School Publishing.
- Riquelme, M. (2013). *WEB Y EMPRESAS*. Obtenido de la cadena de valor de Michael Porter: <https://www.webyempresas.com/la-cadena-de-valor-de-michael-porter/>
- Sánchez, I. (2017). *Modelo de optimización de procesos de la subdirección administrativa de la Coordinación Zonal 9 - ARCSA, Quito*. (Proyecto Integrador de Carrera): Universidad Tecnológica Israel, Ecuador.
- SENPLADES. (2012). Proceso de desconcentración del Ejecutivo en los niveles administrativos de planificación. *Folleto Informativo*, 16.
- Torres, M. G. (2014). *Manual para elaborar manuales de políticas y procedimientos, tercera edición*. GRUPO ALBE.

ANEXO 1 REGLAMENTO GENERAL PARA LA ADMINISTRACIÓN, UTILIZACIÓN, MANEJO Y CONTROL DE LOS BIENES Y EXISTENCIAS DEL SECTOR PÚBLICO

(Acuerdo No.017-CG-2016)

EL CONTRALOR GENERAL DEL ESTADO

Considerando:

¡Que, el artículo 211 de la Constitución de la República del Ecuador dispone que la Contraloría General del Estado es el organismo técnico encargado del control de la utilización de los recursos estatales y de las personas jurídicas de derecho privado que dispongan de recursos públicos;

Que, el artículo 212, número 3 de la Norma Suprema, en concordancia con los artículos 7, ¡número 5; y 31, número 22 de la Ley Orgánica de la Contraloría General del Estado, facultan al Contralor General expedir la normativa para el cumplimiento de sus funciones;

Que, el artículo 233 de la Constitución de la República del Ecuador dispone en el primer inciso que *"Ninguna servidora ni servidor público estará exento de responsabilidades por los actos realizados en el ejercicio de sus funciones, o por sus omisiones, y serán responsables administrativa, civil y penalmente por el manejo y administración de fondos, bienes o recursos públicos"*;

Que, mediante Acuerdo 027-CG publicado en el Suplemento del Registro Oficial 585 de 12 de septiembre de 2015, se expidió el Reglamento General para la Administración, Utilización y Control de los Bienes y Existencias del Sector Público.

Que, con fecha 12 de octubre de 2015 el Ministerio de Finanzas actualizó el "Instructivo para la aplicación de la Disposición Transitoria Única del Reglamento General para la Administración, Utilización y Control de los Bienes y Existencias del Sector Público" en la página web de esa Cartera de Estado;

Que, mediante Acuerdo 040-CG publicado en el Suplemento del Registro Oficial 665 de 8 de enero de 2016, se expidió la reforma al Reglamento General para la Administración, Utilización y Control de los Bienes y Existencias del Sector Público;

Que, es necesario actualizar este Reglamento, ¡sobre la base de las necesidades institucionales o sugerencias sobre su aplicación;

En ejercicio de la facultad contenida en el artículo 212 de la Constitución de la República del Ecuador y los artículos 7 y 31 números 5 y 22,

respectivamente, de la Ley Orgánica de la Contraloría General del Estado.

Acuerda:

EXPEDIR EL REGLAMENTO GENERAL PARA LA ADMINISTRACIÓN, UTILIZACIÓN, MANEJO Y CONTROL DE LOS BIENES Y EXISTENCIAS DEL SECTOR PÚBLICO

Capítulo 1

ÁMBITO GENERAL

Art. 1.- **Ámbito de aplicación.**- El presente Reglamento regula la administración, utilización y control de los bienes y existencias de propiedad de las instituciones, entidades y organismos del sector público y empresas públicas, comprendidas en los artículos 225 y 315 de la Constitución de la República del Ecuador, entidades de derecho privado que disponen de recursos públicos en los términos previstos en el artículo 211 de la Constitución de la República del Ecuador y en los artículos 3 y 4 de la Ley Orgánica de la Contraloría General del Estado, y para los bienes de terceros que por cualquier causa se hayan entregado al sector público bajo su custodia, depósito, préstamo de uso u otros semejantes.

Art. 2.- De las personas responsables.- Este reglamento rige para todos los servidores/as públicos y toda persona que, en cualquier forma o a cualquier título, trabajen, presten servicios o ejerzan un cargo, función o dignidad entre el sector público; y, para personas jurídicas de derecho privado que dispongan de recursos públicos, de conformidad a lo señalado en la Ley Orgánica de la Contraloría General del Estado, en lo que fuere aplicable, a cuyo cargo se encuentre la custodia, uso y control de los bienes del Estado.

Por tanto, no habrá servidor/a o persona alguna que por razón de su cargo, función o jerarquía se encuentre exento/a del cumplimiento de las disposiciones del presente reglamento, de conformidad a lo previsto en los artículos 233 de la Constitución de la República del Ecuador y 3 y 4 de la Ley Orgánica de la Contraloría General del Estado.

Para efectos de aplicación de este reglamento, serán responsables de la administración, registro, control, cuidado, uso y egreso de los bienes de cada entidad, quienes ocupen los siguientes cargos/puestos o quienes hagan sus veces:

Responsable de la Unidad de Bienes- Será el/la encargado/a de dirigir, administrar y controlar los bienes y existencias de la entidad u organismo.

En las entidades u organismos cuya estructura orgánica lo justifique, el Responsable de la Unidad de Bienes o quien haga sus veces, podrá contar con un equipo de apoyo en el control y cuidado de los bienes y existencias.

Guardalmacén.- Será el/la responsable administrativo del control en la inspección, recepción, registro, custodia, distribución, conservación y baja de los bienes institucionales.

Custodio Administrativo.- Será el/la responsable de mantener actualizados los inventarios y registrar los ingresos, egresos y traspasos de los bienes en la unidad, conforme a las necesidades de los usuarios. El titular de cada unidad administrativa de la entidad u organismo, designará a los Custodios Administrativos, según la cantidad de bienes e inventarios de propiedad de la entidad u organismo y/o frecuencia de adquisición de los mismos.

Usuario Final.- Será el/la responsable del cuidado, uso, custodia y conservación de los bienes asignados para el desempeño de sus funciones y los que por delegación expresa se agreguen a su cuidado.

Contador.- Será el/la responsable del registro contable de todos los bienes y existencias sobre la base de lo dispuesto en el Código Orgánico de Planificación y Finanzas Públicas, su reglamento y las normas que le fueren aplicables.

Art. 3.- Del procedimiento y cuidado.- La máxima autoridad, a través de la unidad de administración de bienes o aquella que cumpliera este fin a nivel institucional, orientará y dirigirá la correcta conservación y cuidado de los bienes públicos que han sido adquiridos o asignados para su uso en la entidad u organismo y que se hallen en su poder a cualquier título: depósito, custodia, préstamo de uso u otros semejantes, de acuerdo con este reglamento y las demás disposiciones que dicte la Contraloría General del Estado y la propia entidad u organismo.

Con este fin, nombrará un Guardalmacén o quien haga sus veces, de acuerdo a la estructura organizativa y disponibilidades presupuestarias de cada entidad u organismo.

Toda entidad u organismo del sector público o privado que disponga de recursos públicos, cuando el caso lo amerite, estructurará una unidad encargada de la administración de los bienes y existencias.

La conservación y el buen uso de los bienes y existencias, será de responsabilidad de los Usuarios Finales que los han recibido para el desempeño de sus funciones y labores oficiales.

La identificación, el registro, el almacenamiento, la utilización y el consumo responsable de los bienes y existencias institucionales promoverán la aplicación de buenas prácticas ambientales con el fin de reducir la contaminación y el desperdicio.

Las bodegas estarán adecuadamente ubicadas, contarán con instalaciones seguras y tendrán el espacio físico necesario y solo las personas que laboran en ésta tendrán acceso a sus instalaciones.

Para la correcta aplicación de este artículo, cada entidad u organismo emitirá las disposiciones administrativas internas correspondientes, que sin alterar las normas del presente reglamento, permitan:

a) Dejar constancia obligatoria en un acta de entrega recepción del momento en que se efectúe la entrega de bienes por parte del Proveedor al Guardalmacén de aquellos, con el fin de controlar, registrar y custodiar los bienes entregados;

b) El Guardalmacén entregará los bienes al Usuario Final para las labores inherentes a su cargo o función, en la cual, constarán las condiciones y características de aquellos, de lo cual dejarán constancia en una acta de entrega recepción;

c) El Usuario Final velará por la buena conservación, cuidado, administración o utilización de los bienes que le han sido entregados, conforme las disposiciones legales y reglamentarias correspondientes;

d) El Guardalmacén entregará los inventarios al titular de cada unidad administrativa o a quien éste delegue, para su administración, control o custodia;

e) Realizar la entrega recepción de los bienes con la intervención del Guardalmacén, el Custodio Administrativo de la unidad y el Usuario Final del

bien, cuando se produzca la renuncia, separación, destitución, comisión de servicios o traslado administrativo del usuario final de los bienes a él asignados;

f) El Guardalmacén o quien hiciera sus veces y su equipo de trabajo, si lo tuviere, mantendrá los inventarios actualizados y abrirá la historia de cada bien en donde conste todas las características, destino y uso.

El daño, pérdida y/o destrucción del bien, por negligencia o mal uso comprobados por la autoridad competente, no imputable al deterioro normal de las cosas, será de responsabilidad del Usuario Final que lo tiene a su cargo, y de los terceros que de cualquier manera tienen acceso al bien cuando realicen acciones de mantenimiento o reparación por requerimiento propio, salvo que se conozca o se compruebe la identidad de la persona causante de la afectación al bien.

En los casos de pérdida o desaparición de los bienes por hurto, robo, abigeato, fuerza mayor o caso fortuito se estará a lo previsto en los artículos 79 y 82 de este reglamento, según corresponda.

El Guardalmacén o quien haga sus veces, sin perjuicio de los registros propios de contabilidad, debe disponer de información histórica sobre los bienes manteniendo actualizados los reportes individuales de éstos en la herramienta informática administrada por el órgano rector de las finanzas públicas, cuando aplique; además, es su obligación formular y mantener actualizada una hoja de vida útil de cada bien o tipo de bien, dependiendo de su naturaleza, en la cual constará su historial, con sus respectivos movimientos, novedades, valor residual, depreciación, egreso y/o baja.

El Guardalmacén o quien haga sus veces, entregará copia del inventario de los bienes al Custodio Administrativo de cada unidad administrativa, además, entregará a cada Usuario Final, el detalle de los bienes entregados para su custodia y uso exclusivo en el cumplimiento de las labores inherentes a su cargo.

Art. 4.- De la reglamentación interna.- Corresponde a las entidades y organismos comprendidos en el artículo 1 del presente reglamento, implementar su propia reglamentación para la administración, uso, control y destino de los bienes del Estado, misma que no podrá contravenir las disposiciones señaladas en este instrumento normativo.

Art. 5.- Seguros.- La protección de los bienes incluye la contratación de pólizas de seguro necesarias para salvaguardarlos contra diferentes riesgos que pudieran ocurrir, para lo cual, verificarán periódicamente la vigencia y riesgos de cobertura de las pólizas.

ANEXO 2 Encuesta

Encuesta aplicada al personal encargado de las Farmacias Públicas del Distrito de Salud 17D07



1. ¿Conoce las actividades que debe cumplir como auxiliar de Farmacia?

Si No

2. ¿Usted Conoce?

Procedimiento	Si	No
Dispensación		
Stock máximo y mínimos		
Auditables		
Medicamentos caducados		
Recepción de medicamentos		

3. ¿Aplica en sus actividades el Manual de Buenas Prácticas de Almacenamiento?

Si No

4. ¿Conoce usted cómo generar el kardex por producto en el Sistema de Registro de Inventarios SGI?

Si No

5. ¿Conoce el manejo de medicamentos psicotrópicos?

Si No

6. ¿Según al establecimiento de salud al que pertenece sabe usted cuáles son los medicamentos que debe tener en su inventario?

Si No

7. ¿Lleva un registro de los pacientes a los que no se entregó los medicamentos recetados por el médico tratante?

Si No

8. ¿Cuál fue la razón más recurrente para no atender los requerimientos de medicamentos de los pacientes?

Respuesta	
El Medicamento no consta en el Cuadro Básico de Medicamentos.	
El Medico receta medicamentos que no corresponden al nivel de atención del establecimiento de salud.	
En el distrito no se dispone del medicamento.	
El stock de la unidad operativa no cubre la demanda de los pacientes.	

9. ¿En su establecimiento cada cuánto tiempo realiza la constatación física de medicamentos?

Respuesta	
Diario	
Semanal	
Mensual	
Semestral	
Anual	

10. ¿Cree usted que el diseño de una gestión por procesos aportaría elementos suficientes para mejorar el manejo de stocks de medicamentos?

Si No

ANEXO 3 Ficha de observación



FICHA DE OBSERVACIÓN MINISTERIO DE SALUD PÚBLICA DIRECCIÓN DISTRITAL DE SALUD 17D07



GESTION DE SUMINISTRO DE MEDICAMENTOS Y DISPOSITIVOS

N°	Aspecto a analizar	Si	No
1	¿Todas las áreas de la farmacia están debidamente identificadas?		
2	¿Se encuentra actualizado el registro de temperatura y humedad relativa?		
3	¿Los medicamentos sensibles a la luz, temperatura y humedad, están almacenados adecuadamente?		
4	¿Existen medicamentos expirados o en mal estado?		
5	¿La información registrada en el Sistema de Registro de Inventarios se encuentra actualizada?		
6	¿Se mantiene un registro actualizado de lotes y fecha de vencimiento de los medicamentos?		
7	¿Los documentos son elaborados correctamente y se mantiene un archivo de ingreso y egresos de medicamentos de la farmacia?		
8	¿Se registran y documentan las devoluciones de los medicamentos y sus causas?		
9	¿Tienen un procedimiento escrito sobre el stock de medicamentos?		

ANEXO 4 Clasificación Anatómica, Terapéutica y Química (ATC)

GRUPO	ÓRGANOS SISTEMAS
A	sistema digestivo y metabolismo
B	sangre y órganos hematopoyéticos
C	Sistema cardiovascular
D	Medicamentos dermatológicos
G	Aparato genitourinario y hormonas sexuales
H	Preparados hormonales sistémicos, excluye hormonas sexuales
J	Antiinfecciosos en general para uso sistémico
L	Agentes antineoplásicos e inmunomoduladores
M	Sistema musculoesquelético
N	Sistema nervioso
P	Productos antiparasitarios, insecticidas y repelentes
R	Sistema respiratorio
S	Órganos de los sentidos
V	Varios

ANEXO 5 Sistema de Sistema de Gestión Integral

MSP x Opciones x +

https://sgj01.msp.gob.ec/web/webclient/home# 80% Buscar

Más visitados Fondos de Pantalla Ministerio de Salud Pu... :: Quipux - Sistema de... SAT-REC - DPSP Zimbra: Enviados CAPACITACIÓN MINI... Paciente

LA INMACULADA (QUITO) (inventarios_sgi)
LUIS IVAN ALVEAR ALQUIAR

Registro Periódico Salud Reportes Manuales Reportes Administración

REGISTRO PERIÓDICO SALUD REPORTES MANUALES REPORTES ADMINISTRACIÓN

Ministerio de Salud Pública

ANEXO 6 Reporte de stock de medicamentos disponibles

Reporte de Medicamentos CON Stock								
GENERAL								
Fecha de generación del reporte: 2018-09-19								
Fecha de corte: 2018-09-19								
CATEGORIA	CODIGO	NOMBRE	SINONIMO	LOTE	LAB. FABRICANTE	FECHA CADUCIDAD	PRECIO FICHA LOTE	STOCK
Medicamentos	S01AA12UNF039X0	TOBRAMICINA UNGÜENTO OFTÁLMICO 0,3 % NR		18HR0503	FARMACID S.A.	2020-05-31	1	7260
Medicamentos	S01AA12SOF039X0	TOBRAMICINA SOLUCIÓN OFTÁLMICA 0,3 % NR		18081	GINSBERG ECUADOR S.A.	2020-02-29	3,8	10
Medicamentos	R06AX13TAB091X0	LORATADINA TABLETA 10 MG NR		170B0804	FARMACID S.A.	2019-08-31	0,009	47500
Medicamentos	R06AX13TAB091X0	LORATADINA TABLETA 10 MG NR		180B0306	FARMACID S.A.	2020-03-31	0,009	8480
Medicamentos	R06AX13BE318X0	LORATADINA JARABE 5 MG/5 ML NR		17KJ0206	FARMACID S.A.	2019-02-28	0,3	409
Medicamentos	R06AX13BE318X0	LORATADINA JARABE 5 MG/5 ML NR		18KI0209	FARMACID S.A.	2020-02-29	0,3	40
Medicamentos	R03BB01SOI038F4	IPRATROPIO, BROMURO DE SOLUCIÓN PARA INHALACIÓN		C0739A	PHARMETIQUE S.A.	2020-08-31	11,5	148
Medicamentos	R03BB01SOI038F4	IPRATROPIO, BROMURO DE SOLUCIÓN PARA INHALACIÓN		C1016A	PHARMETIQUE S.A.	2020-11-30	9,12	34
Medicamentos	R03BB01AER010F1	IPRATROPIO, BROMURO DE AEROSOL 0,02 MG/DOSIS FRA		EE70532	MEDISPRAY LABORATORIE	2019-09-30	2,568	359
Medicamentos	R03BA01AER327X0	BECLOMETASONA AEROSOL 50 MCG/DOSIS NR		14371	BEXIMCO PHARMACEUTIC	2019-06-30	2,149	564
Medicamentos	R03AC02AER026X0	SALBUTAMOL AEROSOL 0,1 MG/DOSIS (100 MCG/DOSIS)		5216	LABORATORIOS CHALVER	2020-10-31	1,05	376

Hojas