

Informe de práctica laboral para optar el grado de ingeniería Industrial

Laura Sofia Tellez Parra

Practicante

Corporación Universitaria del Meta - UNIMETA

Escuela de Ingenierías

Programa de ingeniería industrial

Informe No. 2 practica laboral

Villavicencio – Meta

2022-2

27/10/2022

**Levantamiento de procesos de calidad para las diferentes áreas de trabajo en la
farmacéutica Sikuaný SAS de Villavicencio**

Laura Sofia Tellez Parra

Practicante

Shirley Giraldo

Monitor práctica laboral

Corporación Universitaria del Meta - UNIMETA

escuela de Ingenierías

programa de ingeniería industrial

Informe No. 2 práctica laboral

Villavicencio – Meta

2022-2

27/10/2022

Contenido

| | |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----|
| 1. Introducción..... | 7 |
| 2. Reseña histórica del escenario de práctica..... | 8 |
| 3. Plan estratégico del escenario de práctica..... | 8 |
| 3.1 Misión..... | 8 |
| 3.2 Visión..... | 9 |
| 3.3 Objetivos..... | 9 |
| 3.3.1 Objetivo General..... | 9 |
| 3.3.2 Objetivos Específicos..... | 9 |
| 3.4 Metas..... | 10 |
| 4. Descripción de funciones y procedimientos a desarrollar en la realización de la práctica laboral..... | 11 |
| 4.1. Funciones del practicante..... | 11 |
| 4.2. Plan de práctica..... | 12 |
| 5. Objetivos del practicante..... | 13 |
| 5.1 Objetivo general..... | 13 |
| 5.2 Objetivo específicos..... | 13 |
| 6. Metas del practicante..... | 13 |
| 7. Diagnóstico y problemáticas detectadas al iniciar las prácticas..... | 14 |
| 8. Cronograma de actividades realizadas por el practicante..... | 15 |
| 9. Estructura del diagnóstico MATRIZ DOFA..... | 16 |
| 10. Plan de mejoramiento..... | 17 |
| 11. Productos como resultado de los aportes que el practicante haya realizado en el mejoramiento de los procesos de acuerdo a la empresa..... | 17 |
| 12. Aportes y sugerencias realizadas durante la práctica, que hayan servido para el desarrollo y crecimiento de práctica para hacerlo más competitivo..... | 23 |
| 13. Evidencias objetivas de todo el proceso de práctica..... | 24 |
| 14. Normatividad externa e interna que rige el escenario de práctica..... | 25 |
| 15. Evidencia en la ejecución total del plan de práctica en porcentaje..... | 27 |
| 16. Certificación de terminación de la práctica expedida por el escenario de práctica..... | 28 |
| 17. Conclusiones..... | 29 |
| 18. Bibliografía..... | 30 |

Glosario de siglas

EPS: Entidad Promotora de Salud, Son las entidades responsables de la afiliación y el registro de los afiliados y del recaudo de sus cotizaciones, por delegación del Fondo de Solidaridad y Garantía. Su función básica es organizar y garantizar de manera directa o indirecta, la prestación del plan de salud obligatorio a los afiliados y girar, dentro de los términos previstos en la presente ley, la diferencia entre los ingresos por cotizaciones de sus afiliados y el valor de las correspondientes unidades de pago por capitación al Fondo.

ARS: Administradora del Régimen Subsidiado, Entidad administradora de plan de beneficios autorizada por la Superintendencia Nacional de Salud para organizar y garantizar, de manera directa o indirecta, la prestación del plan obligatorio de salud subsidiado a los afiliados beneficiarios del régimen subsidiado. Es la entidad contratada por el ente territorial para que preste a los afiliados los servicios de salud correspondiente al POS subsidiado.

LTDA: es la empresa o sociedad creada (o por crear) tiene un régimen limitado en cuanto a la responsabilidad que le cabe a los socios de la misma, por las actividades económicas que se realicen dentro de su giro.

SAS: corresponde a las siglas de la Sociedad por Acciones Simplificada, que es una sociedad de capital que tiene similitudes a una sociedad anónima sin ser una sociedad anónima.

Lista de tablas

| | |
|-----------------------------------------------------------------------------|----|
| Tabla 1. Descripción de las funciones del practicante..... | 4 |
| Tabla 2. Especificación de las actividades del plan de práctica..... | 11 |
| Tabla 3. Cronograma de actividades..... | 13 |
| Tabla 4. Matriz DOFA..... | 16 |
| Tabla 5. Normograma..... | 25 |
| Tabla 6. Actividades del plan de práctica..... | 27 |

Tabla de ilustraciones

| | |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------|----|
| Ilustración 1. Pantallazo de la carpeta con los documentos realizados..... | 18 |
| Ilustración 2. Instructivo en Excel del cumplimiento de capacitaciones..... | 19 |
| Ilustración 3. Diseño de la tabla de cumplimiento y no cumplimiento de las capacitaciones..... | 19 |
| Ilustración 4. Diseño general del formato de levantamiento de procesos..... | 20 |
| Ilustración 5. Tabla en Excel de indicadores..... | 21 |
| Ilustración 6. Excel del informe final..... | 22 |
| Ilustración 7. Evidencia documento aprobado..... | 24 |
| Ilustración 8. Certificado finalización practicas..... | 28 |

1. Introducción

El siguiente informe se basa en la síntesis de la información obtenida del trabajo realizado en SIKUANY SAS una empresa farmacéutica, el cual presenta los contenidos teóricos y prácticos aprendidos.

Se evidenciará toda la información obtenida por parte de la empresa y todas aquellas dificultades que se encontraron a medida del avance, todo el trabajo realizado en la empresa se basara en el área de calidad, dando un conocimiento más profundo sobre la importancia del levantamiento de procesos en una organización y el control que se debe llevar para el correcto funcionamiento.

2. Reseña histórica del escenario de práctica

SIKUANY SAS., es una empresa llanera constituida el 31 de diciembre de 2004 y registrada el 11 de enero 2005 con el nombre de IPS SIKUANY LTDA, el 19 de marzo de 2010 la sociedad cambio su nombre a SIKUANY LTDA y el 07 de enero de 2021 la sociedad cambio su nombre a SIKUANY SAS.

El primer cliente CAJACOPI ARS con cobertura en los diferentes municipios del departamento del Meta.

En el 2009 se amplía la operación con la entrada de la prestación de servicios a la empresa SALUD TOTAL EPSS, logrando una presencia en el 100% de los municipios del departamento del Meta al igual que la mayor cuota del mercado en el sector.

Actualmente prestamos servicio farmacéutico a afiliados a las EPS, Capital Salud EPS, Cajacopi EPS, Salud Total EPS, Comparta EPS, Nueva EPS, Famisanar EPS, Ecoopsos EPS, que le ha permitido el crecimiento de la empresa SIKUANY SAS en la región del Meta.

3. Plan estratégico del escenario de práctica

3.1 Misión

Sikuany SAS, es una red de servicios farmacéuticos presentes en la región del oriente Colombiano, destinada a la dispensación y comercialización de medicamentos e insumos medico quirúrgicos, contando con un equipo humano cualificado, comprometidos con la seguridad del paciente y de los trabajadores, mediante el mejoramiento continuo en todos los procesos, ofreciendo una atención humanizada en nuestros servicios, cumpliendo con la responsabilidad social - ambiental y aportando a la sostenibilidad en el sistema de salud de nuestra región. (Ciprian, 2022)

3.2 Visión

Fortalecer la experiencia en la atención integral humanizada, logrando para el año 2027, el mejoramiento de los niveles de calidad, oportunidad y accesibilidad en el almacenamiento, dispensación y comercialización farmacéutica con una estrategia de automatización en sus procesos, generando una cultura del sistema de gestión integral, manteniendo una sostenibilidad en el mercado dentro del sistema de salud. (Ciprian, 2022)

3.3 Objetivos

3.3.1 Objetivo General

La prestación del servicio farmacéutico a través de los procesos de selección, Adquisición, recepción, almacenamiento, distribución y dispensación de medicamentos y dispositivos médicos de la más alta calidad y confiabilidad a través de la contratación con diferentes empresas.

3.3.2 Objetivos Específicos

Para SIKUANY SAS., es muy importante definir los objetivos en el proceso de la atención farmacéutica, ya que este es un evento cooperativo para la provisión responsable, buscando prevenir y resolver problemas relacionados con los medicamentos para alcanzar los resultados que espera el usuario en beneficio de su salud.

- Responsabilizarse con el paciente de que el medicamento le va hacer el efecto deseado por el médico que lo prescribió.
- Entregar el medicamento y/o el producto sanitario en condiciones óptimas (principal requerimiento del usuario) y de acuerdo con la normativa legal vigente.
- Proteger al paciente frente a la posible aparición de problemas relacionados con los medicamentos en informar oportunamente los eventos adversos.
- Evaluar de manera oportuna, si el problema de salud es precisamente consecuencia de un problema relacionado con un medicamento.

- Responder a las expectativas del paciente: agilidad suficiente y eficiencia en el servicio.
- Indicar al paciente la actitud más adecuada para resolver su problema de salud, resolviendo las dudas planteadas por el usuario o las carencias de información detectadas por el Auxiliar de farmacia en el momento de la dispensación del medicamento.
- Establecer una relación de visibilidad continuada con el paciente y con el equipo de profesionales de la salud.
- Garantizar que el medicamento sea seguro, eficaz y producido y conservado según estándares de calidad
- Incorporar medidas y estrategias que promuevan el uso racional de los medicamentos que incluyan tanto los criterios éticos, terapéuticos como económicos

3.4 Metas

- Sikuany SAS busca fortalecer la educación en el 100% de sus usuarios logrando que conozcan el manejo de los medicamentos bajo la ayuda de las Tics.
- Ampliar su red farmacéutica nacionalmente para el año 2027.
- Implementar en las farmacéuticas el servicio de venta de medicamentos y dispositivos médicos de manera particular para el año 2027.

4. Descripción de funciones y procedimientos a desarrollar en la realización de la práctica laboral

4.1. Funciones del practicante

Las funciones son aquellas que se realizan en el lugar de trabajo mostrando las diversas tareas y/o actividades que se realizan para poder desempeñar un trabajo en un área determinada. Con base en lo anterior, las funciones asignadas son las siguientes:

Tabla 1
Descripción de las funciones del practicante

| Funciones | Practicante área de calidad |
|------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| | Realizar el levantamiento de manera escrita bajo formatos establecidos por la empresa SIKUANY SAS el proceso en el área de facturación |
| | Realizar de manera escrita bajo formatos establecidos por la empresa SIKUANY SAS el levantamiento del proceso en dispensación |
| | Ejecutar una medición de tiempos en el área de facturación |
| | Realizar una preauditoria a las capacitaciones que debieron realizarse en el año por cada coordinador de zona, utilizando la base de datos brindada por SIKUANY SAS donde registran el cumplimiento de las actividades asignadas |
| | Realizar de manera escrita por medio de los formatos establecidos por la empresa SIKUANY SAS el levantamiento de procesos del área de bodega |
| | Realizar de manera escrita los manuales y políticas de las diferentes áreas de trabajo |
| | Otras funciones que estén al alcance de los tiempos del practicante |

4.2. Plan de práctica

En la tabla N°2 se realizan las especificaciones de las actividades que se realizan junto a sus objetivos y los resultados obtenidos a base de esos objetivos propuestos

Tabla 2
Especificación de las actividades del plan de práctica

| ACTIVIDADES | OBJETIVOS | RESULTADOS |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <ul style="list-style-type: none"> -Realizar un cronograma de visita para la inspección de las áreas de trabajo -Desarrollar un dialogo con los trabajadores sobre las actividades que ejercen. -Conocer y documentar de manera escrita las dificultades que presentan los trabajadores en sus áreas de trabajo. | <p>Analizar cuáles son las dificultades que presenta la empresa SIKUANY SAS en las diferentes áreas de trabajo e implementar planes de mejora.</p> | <p>Los planes de mejora y el informe final escrito que describe las actividades que se desarrollaron</p> |
| <ul style="list-style-type: none"> -Solicitar al área de calidad el tipo de formato establecido para la realización de procedimientos. -Analizar el formato establecido y aprender sobre el manejo que los llevan | <p>Realizar de manera escrita los formatos de levantamiento de procesos para la empresa SIKUANY SAS</p> | <p>La redacción en los formatos de los manuales, políticas, comités y procedimientos.</p> |
| <ul style="list-style-type: none"> -Solicitar aprobación de cada área evaluada sobre los procedimientos realizados. -Realizar un análisis final del funcionamiento de cada área con los nuevos procedimientos de trabajo. | <p>Implementar los procedimientos ya estructurados en cada una de las áreas de trabajo y a cada uno de sus trabajadores.</p> | <p>Se logró que cada área de trabajo conociera a profundidad el proceso que deben llevar a cabo para sus respectivas labores, además de permitir que nuevos integrantes se adapten de mejor forma</p> |

5. Objetivos del practicante

5.1 Objetivo general

Realizar un diagnóstico del plan de procesos que está vigente en la empresa SIKUANY SAS para el correcto funcionamiento de las diferentes áreas de trabajo

5.2 Objetivo específicos

- Analizar cuáles son las dificultades que presenta la empresa SIKUANY SAS en las diferentes áreas de trabajo e implementar planes de mejora.
- Realizar de manera escrita los formatos de levantamiento de procesos para la empresa SIKUANY SAS
- Implementar los procedimientos ya estructurados en cada una de las áreas de trabajo y a cada uno de sus trabajadores.

6. Metas del practicante

- Llevar a cabo el 100% de las visitas a las diferentes áreas de trabajo con el fin de poder identificar en que fallan y que procedimiento se debe realizar para su mejora.
- Generar un informe en el que se especifique el desarrollo de las visitas de inspección realizadas en las áreas de trabajo.
- Cumplir con más del 50% del desarrollo de los formatos de levantamientos de procesos a diseñar que requiere la empresa.
- Implementar en al menos 15 de las 38 sucursales que tiene SIKUANY SAS los procesos de mejora ya estructurados.

7. Diagnóstico y problemáticas detectadas al iniciar las prácticas

Laborar en la empresa SIKUANY SAS ha representado un reto inmenso como practicante ya que la empresa cuenta con un área de trabajo demasiado extenso, al tratarse de una grande empresa los retos que vienen con esta son el poco tiempo de los trabajadores para atender las solicitudes, demasiada información que gestionar, falta de personal en algunas áreas de trabajo, poca organización por la saturación de trabajo y demasiados procesos realizados a lo largo de los años en su trayectoria de trabajo que aún no se han actualizado y se siguen poniendo en ejecución provocando en la empresa un funcionamiento poco efectivo.

8. Cronograma de actividades realizadas por el practicante

Tabla 3
 Cronograma de actividades

| ACTIVIDADES | SEMANA 1 | SEMANA 2 | SEMANA 3 | SEMANA 4 | SEMANA 5 | SEMANA 6 | SEMANA 7 | SEMANA 8 | SEMANA 9 | SEMANA 10 | SEMANA 11 | SEMANA 12 |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------|----------|----------|----------|----------|----------|----------|----------|----------|-----------|-----------|-----------|
| cronograma de visita para la inspección de las áreas de trabajo | X | X | | | | | | | | | | |
| Desarrollar un dialogo con los trabajadores sobre las actividades que ejercen | | | X | X | | | | | | | | |
| Conocer y documentar de manera escrita las dificultades que presentan los trabajadores en sus áreas de trabajo. | | | | | X | | | | | | | |
| Conocer y analizar los formatos establecidos por SIKUANY SAS para la redacción de los procedimientos solicitados | | | | | | X | | | | | | |
| Solicitar aprobación de cada área evaluada sobre los procedimientos realizados. | | | | | | | X | x | | | | |
| Realizar un análisis final del funcionamiento de cada área con los nuevos procedimientos de trabajo | | | | | | | | | X | x | | |
| Otras funciones que estén al alcance de los tiempos del practicante | | | | | | | | | | | X | X |

9. Estructura del diagnóstico MATRIZ DOFA

En la tabla N° 4 se presenta la matriz DOFA enfocada a las actividades que se generan como practicante de ingeniería industrial en el área de calidad, dando a conocer cuáles son las amenazas, fortalezas, debilidades y oportunidades junto a las estrategias para el cumplimiento de los procesos.

Tabla 4
 Matriz DOFA

| | | |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <p>MATRIZ DOFA: SIKUANY SAS</p> | <p>FORTALEZAS El nombre SIKUANY lleva varios años en el mercado laboral, siendo así una empresa reconocida. La empresa está abierta a la innovación el cambio.</p> | <p>DEBILIDADES La desactualización de los documentos, provocando retrocesos en los procesos de cada área de trabajo. La falta de levantamiento de procesos para poder guiar el cómo hacer cada labor a los nuevos trabajadores en el área de trabajo asignada.</p> |
| <p>OPORTUNIDADES Mantiene la información compartida en un entorno colaborativo. Garantiza la calidad y eficiencia de los productos y servicios prestados.</p> | <p>ESTRATEGIA FO: Desarrollar una mejora en la organización de los procesos para que los trabajadores logren acceder y entender de manera efectiva la labor que deben ejercer</p> | <p>ESTRATEGIA DO: Realizar la actualización de los procesos y socializarlos a los trabajadores para mantener la calidad en la prestación del servicio y entrega del producto a cada uno de los usuarios.</p> |
| <p>AMENAZAS La pérdida de usuarios por la incorrecta gestión de procesos en la entrega de productos. La mala reseña que dejan los usuarios por un atención brindada de manera incorrecta.</p> | <p>ESTRATEGIA FA: Realizar una integración de los trabajadores, para el cumplimiento de esto se levantan los comités donde queda estipulado quienes deben asistir y las decisiones que deberán tomar a lo largo del crecimiento de la empresa.</p> | <p>ESTRATEGIA DA: Mantener un control de asistencia a cada una de las reuniones solicitadas por medio del formato de asistencia generado.</p> |

10. Plan de mejoramiento

Una vez revisado las actividades de la DOFA se realizó como plan de mejora dentro de la farmacéutica SIKUANY SAS a lo largo de estas semanas desarrollar documentos escritos como levantamiento de procesos, apoyo a las capacitaciones del área de calidad, creación de comités, organización de políticas, las metas de la empresa, corrección de los formatos para solicitudes de permisos laborales y de vacaciones, pre auditorias del cumplimiento de las capacitaciones ya asignadas a cada dependencia y la creación de un formato de presentación en Excel para la sustentación más detallada al gerente de los indicadores principales de la empresa.

Se logro mejorar aquellos procesos ya levantados realizando actualizaciones de esos documentos como integrar nuevos pasos de trabajo en las diferentes áreas laborales.

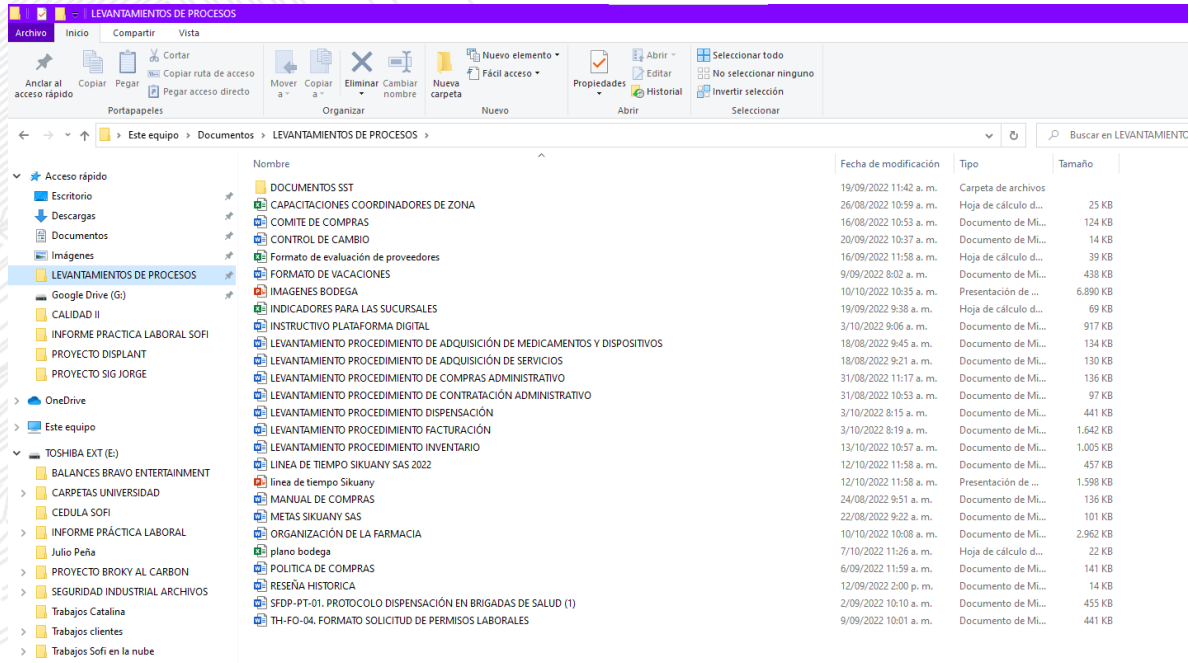
11. Productos como resultado de los aportes que el practicante haya realizado en el mejoramiento de los procesos de acuerdo a la empresa

Por consiguiente, en este ítem se realizará una breve descripción y se mostrarán los resultados por medio de ilustraciones todo el avance que se ha logrado obtener como practicante en las funciones que se han sido signadas al inicio del ingreso al área laboral de calidad.

La ilustración 1 refleja con fechas y horas todos los formatos de los procesos levantados para la empresa SIKUANY SAS a lo largo de las semanas asignadas.

Ilustración 1.

Pantallazo de la carpeta con los documentos realizados



Las ilustraciones 2 y 3 muestran el diseño que se generó como practicante para la pre auditoria que solicito el jefe directo para lograr identificar el cumplimiento de las capacitaciones a lo largo del año en las diferentes dependencias de trabajo que tiene SIKUANY SAS en sus 38 sucursales de trabajo. Esto con el fin de tener conocimiento de quien cumple y quien no para lograr ejecutar un llamado de atención y una mejora para la empresa antes de entrar a las auditorias que puedan afectarla.

Ilustración 2.

Instructivo en Excel del cumplimiento de capacitaciones

CAPACITACIONES COORDINADORES DE ZONA - Excel

| INSTRUCTIVO | | | |
|------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------|----------------------------------------------------------------------------|------------|
| Cada numeral representa en la hoja de CUMPLIMIENTO el nombre de la capacitación asignada | Nombre de la capacitación | | Mes |
| CAPACITACIONES A REALIZAR DEL MES DE ENERO A JUNIO | 1 | Procedimiento de Selección de Medicamentos y DM | FEBRERO |
| | 2 | Procedimiento de Adquisición de Medicamentos y DM | MARZO |
| | 3 | Procedimiento de Distribución de Medicamentos y DM | ABRIL |
| | 4 | Procedimiento Entrega y Seguimiento a pendiente | MAYO |
| | 5 | PGIRASA-PLAN DE GESTIÓN INTEGRAL DE LOS RESIDUOS | JUNIO |
| CAPACITACIONES A REALIZAR DEL MES DE JULIO A DICIEMBRE | 6 | Procedimiento de disposición final de medicamentos vencidos o deteriorados | JULIO |
| | 7 | Procedimiento de entrega y seguimiento de pendientes | AGOSTO |
| | 8 | Procedimiento de entrega y seguimiento de pendientes | SEPTIEMBRE |
| | 9 | Procedimiento de Medicamento no fraccionable | OCTUBRE |
| | 10 | Protocolo Manejo de Medicamentos LASA y Alto Riesgo | NOVIEMBRE |

| Representación de calificación | | |
|--------------------------------|----------------------------------------------------------------------------|-----------|
| CUMPLIMIENTO | | Cumple |
| | | No cumple |
| | | No aplica |

Ilustración 3.

Diseño de la tabla de cumplimiento y no cumplimiento de las capacitaciones

CAPACITACIONES COORDINADORES DE ZONA - Excel

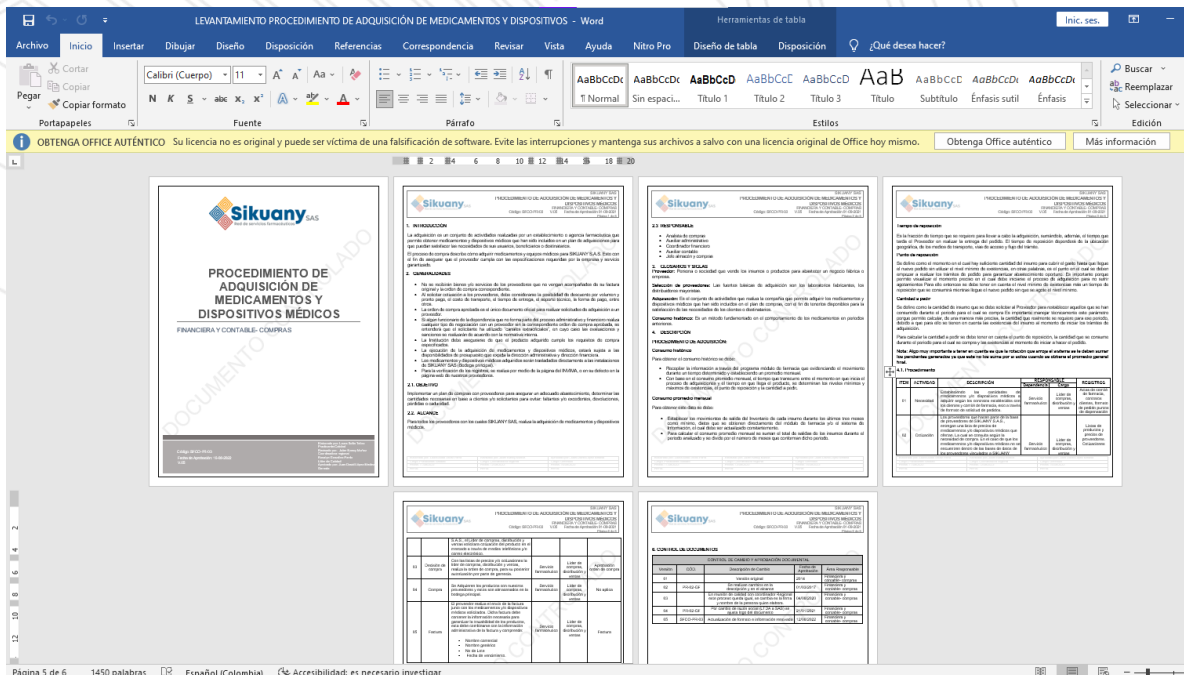
| COORDINADORES DE ZONA | CAPACITACIONES | PUNTO | AÑO 2022 | | | | | | | | | | | | | | | | | |
|-----------------------|-------------------|-------|----------|---------|-------|-------|------|-------|-------|--------|------------|---------|-----------|-----------|--|--|--|--|--|--|
| | | | ENERO | FEBRERO | MARZO | ABRIL | MAYO | JUNIO | JULIO | AGOSTO | SEPTIEMBRE | OCTUBRE | NOVIEMBRE | DICIEMBRE | | | | | | |
| OCCIDENTE | ACACIAS | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| | ACACIAS N° 2 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| | GUARAL | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| VELAVENCIO | PRINCIPAL | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| | T DE AGOSTO | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| | Ciudad Porfiria | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| ALTO COSTO | ALTO COETO | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| | PUERTO CONCORDIA | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| | PUERTO RICO | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| SUR | GRANADA 1 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| | GRANADA 2 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| | SAN MARTIN | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| GUZAR | SAN JUAN DE ARAMA | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| | VIETAPERROSA | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| | LEANIAS | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| NORTE | PUERTO LERIAS | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| | FUENTE DE DRGO | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| | MESETAS | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| CENTRO | URIBE | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| | LA JULIA | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| | RESTREPO | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |

La ilustración 4 muestra el diseño con el que cuenta la empresa para la descripción de procesos que se deben realizar por cada área de trabajo, mostrando a su vez todo lo desarrollado como practicante que viene siendo la descripción del paso a paso de cada procedimiento, los cuales contienen:

- Código
- Portada
- Encabezado
- Pie de página
- Introducción
- Generalidades
- Objetivo
- Alcance
- Responsables
- Glosario y siglas
- Descripción
- Procedimiento
- Documentos de referencia
- Control de documentos
- Contenido propio del documento.

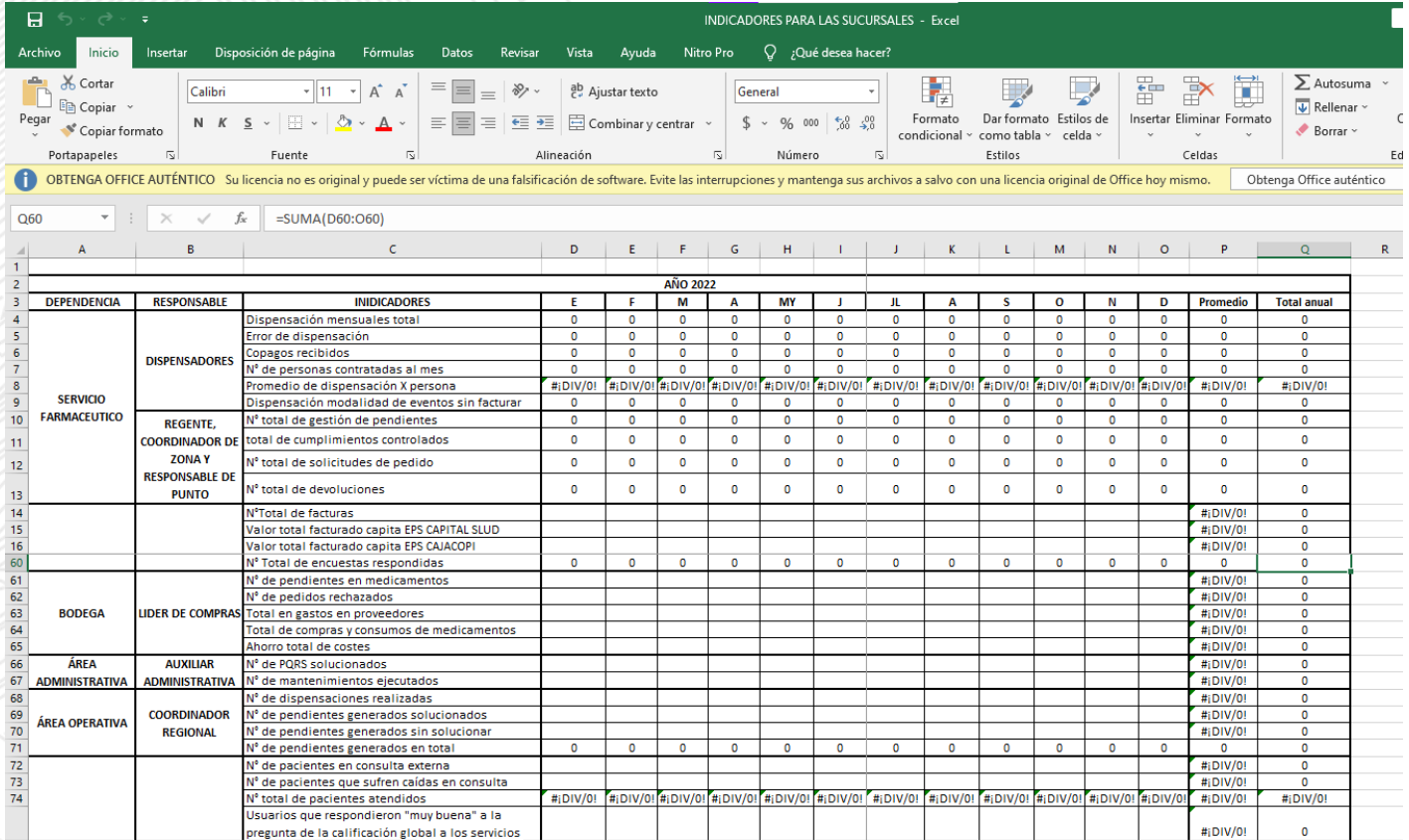
Y por exigencia de la empresa todos los procesos deberán ser levantados con este contenido, exceptuando algún ítem únicamente dependiendo del tipo de documento que se desarrollara, es decir, si no es un procedimiento, si no una política o un manual, se podrán excluir ítems como la introducción, las generalidades, responsables, entre otros.

Ilustración 4. Diseño general del formato de levantamiento de procesos



La ilustración 5 refleja una tabla de indicadores que se diseñó específicamente para que los trabajadores de la empresa, dependiendo del área y el cargo puedan llenar datos específicos de manera cuantitativa del funcionamiento de sus áreas

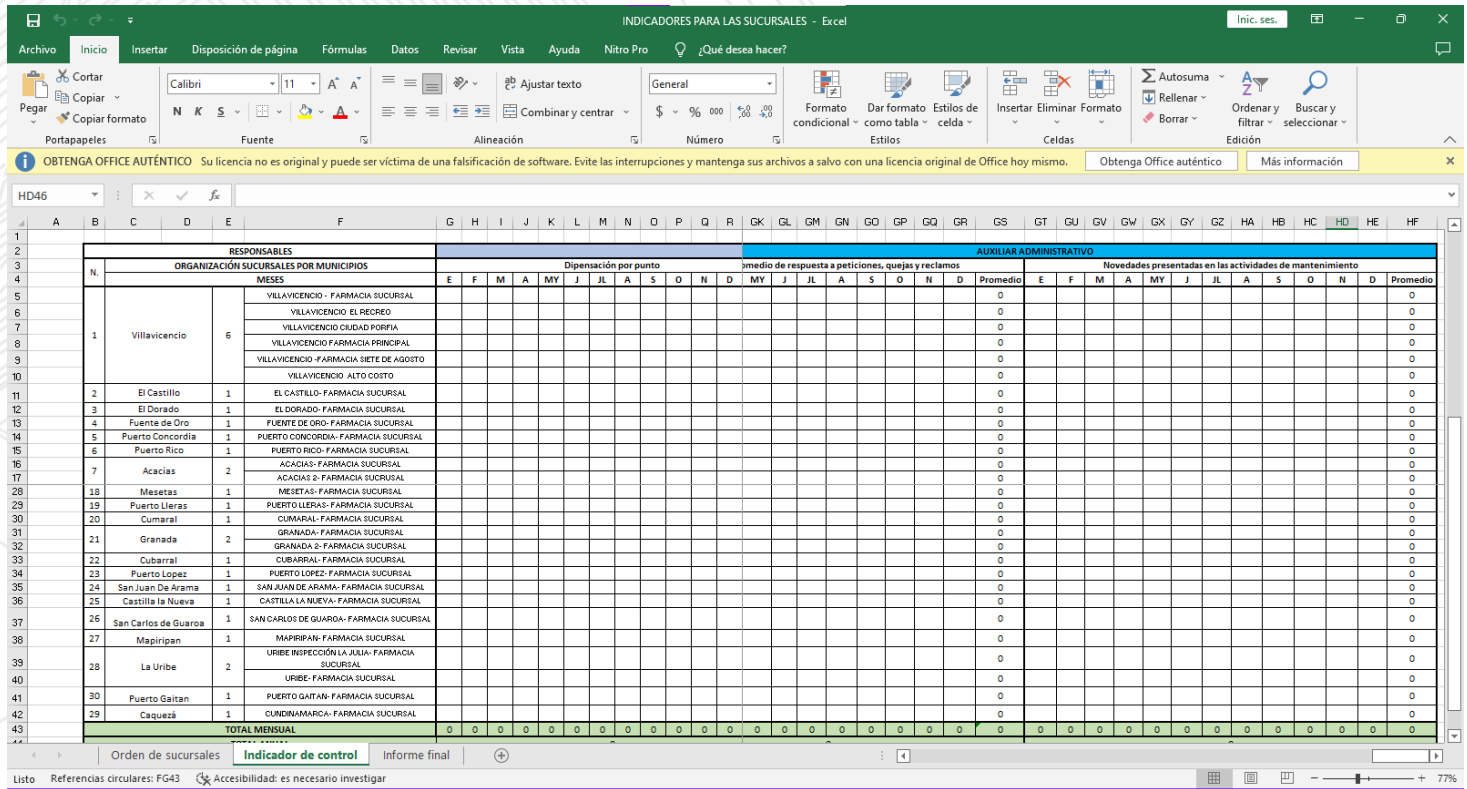
Ilustración 5.
 Tabla en Excel de indicadores



| | | AÑO 2022 | | | | | | | | | | | | Promedio | Total anual | | |
|-----------------------|-----------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------|---------|---------|---------|---------|---------|---------|---------|---------|---------|---------|---------|----------|-------------|---------|---------|
| DEPENDENCIA | RESPONSABLE | INDICADORES | E | F | M | A | MY | J | JL | A | S | O | N | D | | | |
| SERVICIO FARMACEUTICO | DISPENSADORES | Dispensación mensual total | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| | | Error de dispensación | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| | | Copagos recibidos | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| | | Nº de personas contratadas al mes | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| | | Promedio de dispensación X persona | #DIV/0! | #DIV/0! | #DIV/0! | #DIV/0! | #DIV/0! | #DIV/0! | #DIV/0! | #DIV/0! | #DIV/0! | #DIV/0! | #DIV/0! | #DIV/0! | #DIV/0! | #DIV/0! | #DIV/0! |
| | REGENTE, COORDINADOR DE ZONA Y RESPONSABLE DE PUNTO | Nº total de gestión de pendientes | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| | | total de cumplimientos controlados | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| | | Nº total de solicitudes de pedido | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| | | Nº total de devoluciones | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| BODEGA | LIDER DE COMPRAS | NºTotal de facturas | | | | | | | | | | | | | #DIV/0! | 0 | |
| | | Valor total facturado capita EPS CAPITAL SLUD | | | | | | | | | | | | | #DIV/0! | 0 | |
| | | Valor total facturado capita EPS CAJACOPI | | | | | | | | | | | | | #DIV/0! | 0 | |
| | | Nº Total de encuestas respondidas | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| | | Nº de pendientes en medicamentos | | | | | | | | | | | | | | #DIV/0! | 0 |
| ÁREA ADMINISTRATIVA | AUXILIAR ADMINISTRATIVA | Nº de pedidos rechazados | | | | | | | | | | | | | #DIV/0! | 0 | |
| | | Total en gastos en proveedores | | | | | | | | | | | | | #DIV/0! | 0 | |
| | | Total de compras y consumos de medicamentos | | | | | | | | | | | | | #DIV/0! | 0 | |
| ÁREA OPERATIVA | COORDINADOR REGIONAL | Ahorro total de costes | | | | | | | | | | | | | #DIV/0! | 0 | |
| | | Nº de PQRS solucionados | | | | | | | | | | | | | #DIV/0! | 0 | |
| | | Nº de mantenimientos ejecutados | | | | | | | | | | | | | #DIV/0! | 0 | |
| | | Nº de dispensaciones realizadas | | | | | | | | | | | | | #DIV/0! | 0 | |
| ÁREA OPERATIVA | COORDINADOR REGIONAL | Nº de pendientes generados solucionados | | | | | | | | | | | | | #DIV/0! | 0 | |
| | | Nº de pendientes generados sin solucionar | | | | | | | | | | | | | #DIV/0! | 0 | |
| | | Nº de pacientes generados en total | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| | | Nº de pacientes en consulta externa | | | | | | | | | | | | | | #DIV/0! | 0 |
| | | Nº de pacientes que sufren caídas en consulta | | | | | | | | | | | | | | #DIV/0! | 0 |
| ÁREA OPERATIVA | COORDINADOR REGIONAL | Nº total de pacientes atendidos | #DIV/0! | #DIV/0! | #DIV/0! | #DIV/0! | #DIV/0! | #DIV/0! | #DIV/0! | #DIV/0! | #DIV/0! | #DIV/0! | #DIV/0! | #DIV/0! | #DIV/0! | #DIV/0! | |
| | | Usuarios que respondieron "muy buena" a la pregunta de la calificación global a los servicios | | | | | | | | | | | | | | #DIV/0! | 0 |
| | | | | | | | | | | | | | | | | #DIV/0! | 0 |

La ilustración 6 muestra una tabla final realizada en Excel en la cual va a representar de manera cuantitativa un informe final del cumplimiento de los indicadores que deben exponer al gerente para que se mantenga al tanto de todo lo que sucede en la empresa de manera general con cada área de trabajo, cada indicador fue elaborado a base de las actividades que ejercen los jefes y líderes de sus respectivas áreas laborales, la tabla mostrará no solo el año vigente sino que también quedará como estándar para la revisión de todos los años en que la empresa SIKUANY SAS se encuentre en funcionamiento.

Ilustración 6.
 Excel del informe final



| RESPONSABLES | | Dipensación por punto | | | | | | | | | | | | AUXILIAR ADMINISTRATIVO | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
|----------------------|----------------------------------------|----------------------------------------------------|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|-----------------------------------------------------------|----|---|---|---|---|---|---|---|----------|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| N. | ORGANIZACIÓN SUCURSALES POR MUNICIPIOS | Medio de respuesta a peticiones, quejas y reclamos | | | | | | | | | | | | Novedades presentadas en las actividades de mantenimiento | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| | | E | F | M | A | M | Y | J | J | A | S | O | N | D | MY | J | J | A | S | O | N | D | Promedio | E | F | M | A | M | Y | J | J | A | S | O | N |
| 1 | Villavicencio | 6 | 0 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 2 | El Castillo | 1 | 0 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 3 | El Dorado | 1 | 0 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 4 | Puerto de Oro | 1 | 0 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 5 | Puerto Concordia | 1 | 0 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 6 | Puerto Rico | 1 | 0 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 7 | Acacias | 2 | 0 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 8 | Mesetas | 1 | 0 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 9 | Puerto Lleras | 1 | 0 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 10 | Cumaral | 1 | 0 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 11 | Granada | 2 | 0 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 12 | Cubarral | 1 | 0 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 13 | Puerto Lopez | 1 | 0 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 14 | San Juan De Arama | 1 | 0 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 15 | Castilla la Nueva | 1 | 0 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 16 | San Carlos de Guaroa | 1 | 0 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 17 | Mapiripan | 1 | 0 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 18 | La Uribe | 2 | 0 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 19 | Puerto Gaitan | 1 | 0 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 20 | Caquezá | 1 | 0 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| TOTAL MENSUAL | | | 0 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |

12. Aportes y sugerencias realizadas durante la práctica, que hayan servido para el desarrollo y crecimiento de práctica para hacerlo más competitivo

- Una vez revisado y aprobado por el área de calidad y el gerente de la empresa, todos los levantamientos de procedimientos son socializados por la misma área con el fin de ponerlos en práctica de manera inmediata.
- El área de calidad con el paso del tiempo deberá tomar control sobre todos y cada uno de los procesos puestos en marcha, realizando pre auditorías y de este modo lograr mantener en la empresa un funcionamiento continuo efectivo de todas las áreas de trabajo.
- Es de vital importancia saber que todo este trabajo también fue realizado con el fin de brindar a todo aquel nuevo trabajador una guía técnica del proceso que se lleva a cabo en determinada área de trabajo y así mismo llevar un orden para el correcto desarrollo de las funciones asignadas por el jefe inmediato.
- Los procesos aquí desarrollados están sometidos a futuros cambios por la misma empresa, es de esta forma que se logra la mejora continua, siendo así esto, cabe resaltar que ya la empresa ha quedado con una base informativa que les brindará un avance sobre dichas mejoras sin necesidad de empezar desde cero todo un proceso.

13. Evidencias objetivas de todo el proceso de práctica

Las evidencias objetivas obtenidas en la empresa SIKUANY SAS son el registro de aprobación de los procedimientos levantados a lo largo de estas semanas, mostrando así el cumplimiento y buen desarrollo de las labores asignadas, generando el resultado como practicante una gratificación por los nuevos conocimientos adquiridos en esta labor. Ver

Ilustración 7

Evidencia documento aprobado

libertad de asociación, trabajo infantil, no discriminación, trabajo forzoso, derechos humanos y medidas disciplinarias), calidad, seguridad y salud, ética y transparencia y privacidad de la información, así como para los empleados compromiso con el desarrollo.

2. ALCANCE

Su alcance se realiza desde la solicitud del bien y servicio hasta la emisión y recepción del pedido y finalmente el pago que se debe realizar



| | | |
|-----------------------------------------|-------------------------------|---------------------------------------|
| Elaborado por: Laura Sofía Tellez Parra | Revisado por: Ingrid Figueroa | Aprobado por: Juan David López Medina |
| Cargo: Practicante- calidad | Cargo: Coordinador financiero | Cargo: Gerencia |
| Fecha: 17/08/2022 | Fecha: 18/08/2022 | Fecha: 19/08/2022 |
| Firma: <i>Laura S. Tellez P.</i> | Firma: <i>Ingrid Figueroa</i> | Firma: <i>Juan David López Medina</i> |

14. Normatividad externa e interna que rige el escenario de práctica

Tabla 5
 Normograma

| Proceso | | Tipo de Norma | Descripción | Fecha de expedición | Artículo aplicable | Normatividad | |
|---------|----------------------------------------------------------------|---------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------|-------------------------------|--------------|---------|
| Código | Nombre | | | | | Interna | Externa |
| 2663 | Código sustantivo del trabajo | Decreto | se establecen las obligaciones especiales del trabajador, aplicando para este caso la siguiente: 1a. Realizar personalmente la labor, en los términos estipulados; observar los preceptos del reglamento y acatar y cumplir las órdenes e instrucciones que de modo particular la impartan el empleador o sus representantes, según el orden jerárquico establecido. | 9/09/1950 | Artículo 58 Numeral 1a | | x |
| 9001 | ISO (Calidad) | Norma | Los sistemas de gestión de calidad y sus procesos donde la organización debe establecer, implementar, mantener y mejorar continuamente un sistema de gestión de calidad, incluidos los procesos necesarios y sus interacciones, de acuerdo con los requisitos de esta norma internacional. | 23/09/2015 | Artículo 4, numeral 4.4 | | x |
| 19011 | ISO (Directrices para la auditoría de los sistemas de gestión) | Norma | Realización de la revisión de la información documentada La información documentada pertinente del sistema de gestión del auditado debería revisarse a fin de: reunir información para comprender las operaciones del auditado y preparar las actividades de auditoría y los documentos de trabajo de auditoría aplicables (véase 6.3.4), por ejemplo, sobre procesos, funciones | 2018 | Artículo 6.3 numeral 6.3.1 | | x |

| | | | | | | |
|-------|-------------------------------------------------------------------------------------------|------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------|--------------------------|---|
| 27001 | ISO (TÉCNICAS DE SEGURIDAD. SISTEMAS DE GESTIÓN DE LA SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN (SGSI)) | Norma | Formación, toma de conciencia y competencia La organización debe asegurar que todo el personal al que se asigne responsabilidades definidas en el SGSI sea competente para realizar las tareas exigidas, mediante: a) la determinación de las competencias necesarias para el personal que ejecute el trabajo que afecta el SGSI | 22/03/2006 | Artículo 5 numeral 5.2.2 | x |
| 1072 | Responsabilidades en seguridad y salud en el trabajo | Decreto | Responsabilidades de los trabajadores. Los trabajadores, de conformidad con la normatividad vigente tendrán entre otras, las siguientes responsabilidades: 1. Procurar el cuidado integral de su salud; 2. Suministrar información clara, veraz y completa sobre su estado de salud; 3. Cumplir las normas, reglamentos e instrucciones del Sistema de Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo de la empresa; 4. Informar oportunamente al empleador o contratante acerca de los peligros y riesgos latentes en su sitio de trabajo; 5. Participar en las actividades de capacitación en seguridad y salud en el trabajo definido en el plan de capacitación del SG-SST; y 6. Participar y contribuir al cumplimiento de los objetivos del Sistema de Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo SG-SST. (p. 100) | 2015 | Artículo 2.2.4.6.10 | x |
| NA | Reglamento interno de SIKUANY SAS | Reglamento | Los deberes de los trabajadores: Indica que los trabajadores deben cumplir con todo lo pactado al ingresar a la organización incluyendo las funciones y responsabilidades asignadas. | | Capítulo 6 numeral 1 | x |

15. Evidencia en la ejecución total del plan de práctica en porcentaje

La tabla N° 6 trata sobre aquellas actividades que se realizaron para poder lograr cumplir con los objetivos propuestos, dando así a conocer unos resultados y su porcentaje de cumplimiento sobre el 100% final de todo el proceso.

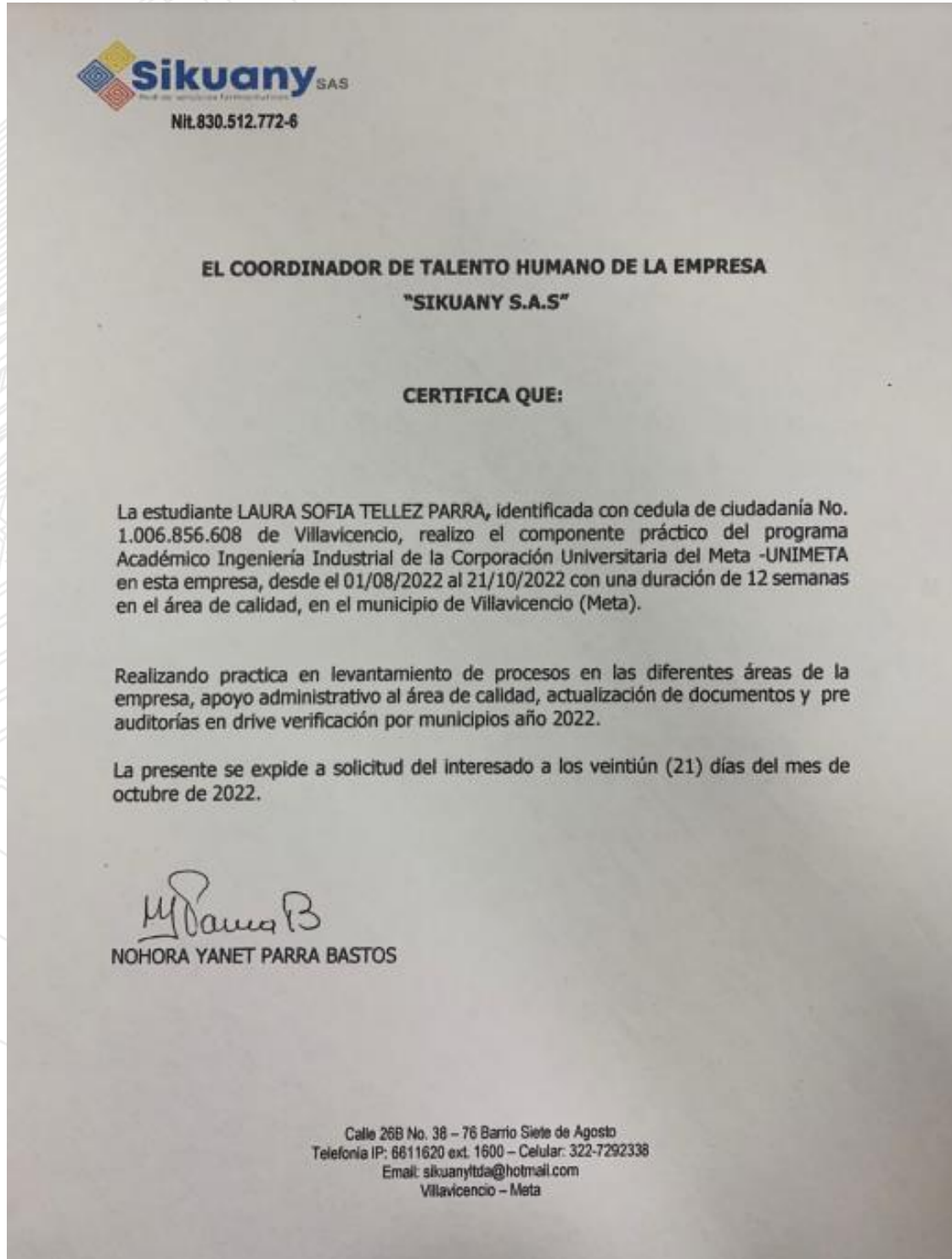
Tabla 6
Actividades del plan de práctica

| ACTIVIDADES | OBJETIVOS | RESULTADOS | CUMPLIMIENTO % |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------|
| -Realizar un horario de visita a cada área de trabajo -Hablar con los trabajadores sobre las actividades que ejercen. -Conocer y escribir las dificultades que presentan | Analizar cuáles son las dificultades que presenta la empresa SIKUANY SAS en las diferentes áreas de trabajo e implementar planes de mejora. | Planes de mejora descritos en formatos generados por SIKUANY SAS | 100% |
| -Solicitar al área de calidad el tipo de formato establecido para la realización de procedimientos. -Analizar el formato establecido y aprender sobre el manejo que se lleva a cabo | Realizar de manera escrita los formatos de levantamiento de procesos para la empresa SIKUANY SAS | Manuales, políticas, comités, procedimientos escritos y encuestas. | 100% |
| -Solicitar aprobación de cada área evaluada sobre los procedimientos realizados. -Realizar un análisis final del funcionamiento de cada área con los nuevos procedimientos de trabajo. | Implementar los procedimientos ya estructurados en cada una de las áreas de trabajo y a cada uno de sus trabajadores. | Se logró que cada área de trabajo conociera a profundidad el proceso que deben llevar a cabo para sus respectivas labores, además de permitir que nuevos integrantes se adapten de mejor forma. | 100% |

16. Certificación de terminación de la práctica expedida por el escenario de práctica

Ilustración 8

Certificado finalización practicas



17. Conclusiones

- Se logró el levantamiento de información para el área de calidad en un 100% respecto a las funciones asignadas y ya están listos para su ejecución brindando finalmente un orden a todas las áreas de trabajo.
- En cuanto a los indicadores encontrados en cada eje de intervención, se encontró necesario controlar y seguir un procedimiento, es importante que cada proceso y cada actividad emprendida tenga evidencia de desarrollo y, lo que es más importante, el apoyo de los líderes organizacionales que deben ser conscientes de la necesidad de un comportamiento rutinario y de orden en términos de proceso.
- Se logró completar un 70% de las visitas técnicas a las diferentes áreas de trabajo, brindando, así como practicante un conocimiento más profundo de las actividades que realizan cada uno con el fin de levantar aquellos procedimientos necesarios para la mejora continua de la empresa.

18. Bibliografía

Código Sustantivo del Trabajo (1950). *Artículo 58. Obligaciones especiales del trabajador.* Recuperado de:

<https://www.ilo.org/dyn/travail/docs/1539/CodigoSustantivodelTrabajoColombia.pdf>

Decreto 1072 (2015). *Artículo 2.2.4.6.10. Responsabilidades del trabajador (p. 100)* Recuperado de: <https://www.mincit.gov.co/ministerio/normograma-sig/procesos-de-apoyo/gestion-documental/subsistemas/subsistema-de-seguridad-y-salud-en-el-trabajo/decretos/decreto-1072-de-2015.aspx>

Norma ISO 9001 (2015). *Artículo 4. Numeral 4.4 Sistema de gestión de calidad y sus procesos* Recuperado de: <https://colaboracion.dnp.gov.co/CDT/Normograma/NORMA%20ISO%209001%202015.pdf>

Norma ISO 19011 (2018). *Artículo 6.3 Directrices para la auditoría de los sistemas de gestión* Recuperado de: <https://www.cecep.edu.co/documentos/calidad/norma-iso-19011-2018.pdf>

Norma ISO 27001 (2006). *Artículo 5 Técnicas de seguridad. sistemas de gestión de la seguridad de la información (SGSI)* Recuperado de: https://img1.wsimg.com/blobby/go/b653c9ee-535c-4528-a9c5-bb00166ad0dc/downloads/1cd65ml0r_919353.pdf

Sikuany SAS. (2021). *Reseña Histórica.* Recuperado de: <http://www.sikuany.com.co/quienes-somos/>

Sikuany SAS. (2021). *Plan Estratégico: Misión.* Recuperado de: <http://www.sikuany.com.co/quienes-somos/>

Sikuany SAS. (2021). *Plan Estratégico: Visión.* Recuperado de: <http://www.sikuany.com.co/quienes-somos/>

Sikuany SAS. (2021). *Plan Estratégico: Objetivos*. Recuperado de:

<http://www.sikuany.com.co/quienes-somos/>

Sikuany SAS. (2021). *Plan Estratégico: Metas*. Recuperado de:

<http://www.sikuany.com.co/quienes-somos/>