|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Nombre**: José Francisco Peñaloza Rodríguez | | **Matrícula**: AL02825146 |
| **Nombre del curso:** Taller de productividad basada en herramientas tecnológicas | **Nombre del profesor**: José Alfredo Jiménez Hernández | |
| **Módulo**: 4 | **Actividad**: ACTIVIDAD 4 | |
| **Fecha**: 17-AGOSTO-2023 | | |
| **Bibliografía**: | | |

Proyecto a Realizar

|  |  |
| --- | --- |
| **Proyecto:** | INDICADORES DE DESEMPEÑO LOGISTICO |
| **Empresa** | IMSS |
| **Patrocinador:** | Lic. Eduardo Amancio Olalde |
| **Líder del proyecto:** | Francisco Peñaloza Rodríguez |
| **Miembros del Equipo:** | Francisco Peñaloza Rodríguez |

**Vinculo en GitHub**

[**https://github.com/1f1f1/ACTIVIDAD-3**](https://github.com/1f1f1/ACTIVIDAD-3)

**Resumen Ejecutivo**

**Objetivo**:

Monitorear que las remisiones embarcadas correspondientes a los grupos de medicamentos 010, 020, 030 y 040 del Almacén Oriente, arriben en tiempo y forma a las 44 Unidades de Medicina Familiar de primer nivel y a los 10 Hospitales Regionales y de Zona de segundo nivel que conforman la Zona Oriente del Estado de México del IMSS, con el objetivo de actualizar los inventarios y garantizar el medicamento a los trabajadores y sus familiares.

**Recomendaciones:**

1. Administración del proyecto mediante metodologías (PMBOK)
2. Uso de las TIC´s con responsabilidad social y empresarial (RSE)
3. Proyecto enfocado a la mejora continua a corto y mediano plazo.
4. No generar ningún tipo de gasto en el proyecto.

**Resultados Obtenidos:**

Derivado de la necesidad de Monitorear la captura de Remisiones en Unidades de Médicas y con la finalidad de actualizar los inventarios en tiempo y forma, se Implementas los Indicadores de Desempeño Logístico, estos tienen la consigna de medir el desempeño de los procesos de las áreas de Trafico, Embarques, Remisionado y Sistemas.

La estadística obtenida mediante estos indicadores nos permite visualizar, corregir y perfeccionar los procesos ya establecidos, con el propósito de garantizar una mejora continua en la logística de suministro que garantice cubrir las necesidades de los trabajadores y sus familias en tiempo y forma en la Zona Oriente del Estado de México del IMSS.

**Índice:**

Contenido

[**Agradecimientos:** 3](#_Toc5796982)

[**Introducción:** 3](#_Toc5796983)

[**Antecedentes de la empresa:** 3](#_Toc5796984)

[**Descripción del trabajo:** 4](#_Toc5796985)

[Lista de Actividades: 4](#_Toc5796986)

[**Objetivos:** 4](#_Toc5796987)

[**Desarrollo de la metodología:** 5](#_Toc5796988)

[ **Planeación** 5](#_Toc5796989)

[Se definen los alcances del proyecto: 5](#_Toc5796990)

[Se define Línea de tiempo para el proyecto: 5](#_Toc5796991)

[Se generó lista de actividades: 5](#_Toc5796992)

[ **Ejecución** 5](#_Toc5796993)

[Se desarrollan macros en Excel y querys en Access: 5](#_Toc5796994)

[Se implementan indicadores: 6](#_Toc5796995)

[Mejoras en el proyecto y en los indicadores: 6](#_Toc5796996)

[Seguimiento y Control 6](#_Toc5796997)

[Monitoreo de avances: 6](#_Toc5796998)

[Semaforización de los indicadores: 6](#_Toc5796999)

[**Resultados:** 6](#_Toc5797000)

[Propuesta inicial: Logros: 7](#_Toc5797001)

[**Desventajas:**   **Acciones:** 9](#_Toc5797016)

[**Conclusiones y áreas de oportunidad:** 9](#_Toc5797017)

# **Agradecimientos:**

Agradezco la oportunidad de desarrollar el presente proyecto a la Universidad TecMilenio que nos proporciona las herramienta y conocimientos necesarios que nos permiten desarrollar competencias profesionales en el área laboral, así como también nos permite crecer de manera personal, también agradezco a mi profesor el Ing. Alberto Gómez Escogido, quien con su experiencia y paciencia nos guía camino al excito, También agradezco al Lic. Miguel Ángel Velasco, Jefe de la oficina Administradora del Sistema SAI (Abasto) de la Zona Oriente del Estado de México del IMSS por darnos la oportunidad de desarrollar este proyecto en beneficio del derechohabiente y sus familiares.

# **Introducción:**

Como resultado de un excelente análisis de las BD del Servidor Delegacional Oriente, se crean consultas de paso a través de Querys en SQL **(anexo 1)** en Access y sé automatizan los reportes del sistema SAI “Artículos Comprometidos” **(anexo 2)** en Excel, con el propósito de garantizan información confiable, veraz y oportuna.

Derivado de estas consultas se generan los siguientes reportes:

1. Reporte Ejecutivo “Indicador de Desempeño Logístico” por unidades de medicina.
2. Reporte Ejecutivo “Indicador de Desempeño Logístico” por ruta.
3. Reporte de Remisiones capturadas en unidad y pendientes por capturar.
4. Reporte de Ordenes pendientes por remisionar.
5. Reporte de Remisiones Pendientes por embarcar.
6. Estadística de tiempos promedio Embarque.
7. Estadística de tiempos promedio de Entrega en unidad.
8. Se identifica en cada uno de los reportes, las órdenes y remisiones que cuentan con claves que generan vales por medicamentos negados para su análisis y acción pertinente.

# **Antecedentes de la empresa:**

Instituto Mexicano del Seguro Social

Poniente 146 # 825, Col. Industrial Vallejo, CP 02300, Alcaldía de Azcapotzalco

El IMSS, es la Institución con mayor presencia en la atención a la salud y en la protección social de los mexicanos desde su fundación en 1943. El Instituto Mexicano del Seguro Social (IMSS) es una Institución del gobierno federal, autónoma y tripartita (Estado, Patrones y Trabajadores), dedicada a brindar servicios de salud y seguridad social a la población mexicana, está considerada como la institución de seguridad social más grande de América Latina.

La Zona Oriente del Estado de México la conforman 54 Unidades de Medicina Familiar de 1nivel y 10 Hospitales regionales y de Zona

# **Descripción del trabajo:**

## Lista de Actividades:

|  |  |
| --- | --- |
| **ID** | **ACTIVIDAD** |
| 1 | Solicitar acceso al SAI-FARMACIA y al Servidor Delegacional Oriente |
| 2 | Solicitar Acceso al CCA y crear BD de remisiones capturadas en unidad medica |
| 3 | Análisis y Automatización del Reporte de Ordenes Abiertas (Artículos Comprometidos) del Sistema SAI |
| 4 | Código para Automatizar el Reporte de Artículos Comprometidos **(anexo 3)** |
| 5 | Query para Generar Reporte de Ordenes Abiertas con Grupo de Suministro |
| 6 | Análisis y Automatización del Reporte de Remisiones del Sistema CCA |
| 7 | Query para Generar Reporte de Ordenes y sus procesos |
| 8 | Reporte de Ordenes Abiertas por más de tres días |
| 9 | Reporte de Remisiones Pendientes por Embarcar |
| 10 | Reporte de Remisiones Pendientes por Arribar en la Unidad Medica |
| 11 | Indicador de Desempeño Logístico (Medicamentos 010,020,030 y 040) Pruebas |
| 12 | Sinergias entre los departamentos de abasto, Remisionado, Embarques y Sistemas |
| 13 | Análisis del Reporte de Embarque |
| 14 | Query para Generar Reporte de tiempos de traslado de medicamentos |
| 15 | Curso-taller de Habilitador de Instructores Internos |
| 16 | Indicador de Desempeño Logístico (Tiempos de Entrega) |
| 17 | Pruebas piloto para la implementación de soluciones |
| 18 | Identificar claves que estén generando vales por medicamentos negados del programa “Tu receta es tu Vale” |
| 19 | Toma de decisiones y mejoras en los indicadores |
| 20 | Fin del Proyecto de Evaluación de Desempeño |

# **Objetivos:**

El proyecto medirá el desempeño de los procesos logísticos mediante el uso de las TIC’s de manera responsable y social, con la finalidad de garantizar información confiable, veraz y oportuna, que nos ayude a disminuir el porcentaje de vales emitidos por falta de medicamento.

Con el propósito de alcanzar los objetivos del proyecto se propone una serie de acciones, las cuales se agrupan en 4 componentes o campos de acción:

1. El proyecto debe ser viable y fácil de usar
2. No debe generar ningún tipo de gasto a la empresa.
3. Identificar límites en los procesos y semaforizar los resultados.
4. Crear mejoras continuas en los procesos.

# **Desarrollo de la metodología:**

Basados en la metodología PMBOK se administró el proyecto de Indicadores de Desempeño logístico.

Desarrollando mejoras en las relaciones interpersonales y mejorando la comunicación entre los departamentos involucrados en el proyecto, garantizando un intercambio de información y conocimientos a favor de las mejoras continuas que nos lleven a un fin común.

* **Planeación**

### Se definen los alcances del proyecto:

• Generar reporte de Indicadores de Desempeño de manera periódica (diaria, semanal, mensual)

• Sinergias entre departamentos.

• Disminución del porcentaje de vales emitidos.

• Incremento de Nivel de Servicio.

### Se define Línea de tiempo para el proyecto:

EL proyecto inicia el 04 de agosto de 2023 y termina el 15 de septiembre 2023, cumpliendo con el objetivo de generar Indicadores de Desempeño que nos permitan visualizar los avances de cada departamento, para garantizar el abasto oportuno y tener la opción reducir el porcentaje de vales emitidos por las diferentes unidades de medicina familiar, impactando de manera positiva el Nivel de Servicio.

### Se generó lista de actividades:

Se identifican objetivos y se administran los tiempos compromiso para la elaboración del proyecto del tetramestre empresarial.

* **Ejecución**

### Se desarrollan macros en Excel y querys en Access:

Se automatizan los reportes en Excel y Access con la finalidad de garantizan información confiable, veraz y oportuna para una mejor toma de decisiones.

### Se implementan indicadores:

Se miden los porcentajes de desempeño de los procesos y se identifican áreas de oportunidad, se realizan acciones y mejoras que garantizan el abasto de medicamento en las 54 unidades de medicina familiar del Oriente del Estado de México del IMSS.

### Mejoras en el proyecto y en los indicadores:

Se toman acciones correctivas que garantizan la seguridad de la información al prevenir registros duplicados en las BD, se complementan los indicadores identificando de manera puntual los registros que están generando vales por medicamento negado para su análisis y acciones correspondientes.

## Seguimiento y Control

### Monitoreo de avances:

Se medirán los porcentajes de desempeño con la finalidad de generar acciones preventivas y correctivas que garanticen el abasto oportuno de medicamentos en las 54 unidades de medicina familiar.

### Semaforización de los indicadores:

Derivado del análisis de la información se determinan objetivos en los procesos y se semaforiza el Nivel de servicio de cada unidad de medicina familiar, con la intención de identificar las áreas de oportunidad para su corrección inmediata.

# **Resultados:**

Derivado de un excelente análisis de la información el proyecto supera sus expectativas, no solo mide el porcentaje de remisiones capturadas en unidad médica, también se genera reportes que garantizan un mejor control en la logística de suministro, estos reportes se hacen mención en la parte de Logros.

## Propuesta inicial: Logros:

|  |  |
| --- | --- |
| Diseñar y estructurar informe ejecutivo que permita visualizar el porcentaje de remisiones capturadas en unidades médicas.Derivado de los resultados crear acciones de mejora para los procesos logísticos.Identificar límites y semaforizar los resultados.Disminuir el % de vales emitidos por el desabasto de medicamentos de 1er y 2do nivel en la zona oriente del estado de México del IMSS | Reporte Ejecutivo “Indicador de Desempeño Logístico” por unidades de medicina. **(anexo 4)**Reporte Ejecutivo “Indicador de Desempeño Logístico” por ruta. **(anexo 5)**Reporte de Remisiones capturadas en unidad y pendientes por capturar. **(anexo 6)**Reporte de Ordenes pendientes por remisionar. **(anexo 7)**Reporte de Remisiones Pendientes por embarcar. **(anexo 8)**Estadística de tiempos promedio Embarque.Estadística de tiempos promedio de Entrega en unidad.Se identifica en cada uno de los reportes, las órdenes y remisiones que cuentan con claves que generan vales por medicamentos negados para su análisis y acción pertinente.Estadística de tiempo de embarque y entrega a unidad por choferBD de órdenes de embarque y todo su proceso para futuras auditorias o aclaraciones (DR, fecha de entrega, chofer, ctv etc.,) **(anexo 9)** |

# **Desventajas: Acciones:**

|  |  |
| --- | --- |
| 1. Resistencia al cambio por parte del área operativa. 2. Personal con pocas habilidades en informática. 3. Poco tiempo para realizar el proyecto | 1. Realizar curso-taller con los responsables del área operativa, donde se explicó el objetivo y la finalidad de los Indicadores de desempeño. 2. Capacitación en el manejo Access y Excel al personal que estará involucrado en el reporte. 3. Trabaja los sábados y domingos en casa y de manera remota para poder concluir con el proyecto. 4. Capacitación y sensibilización al área operativa sobre la importancia de hacer bien y de buenas su trabajo. |

# **Conclusiones y áreas de oportunidad:**

Estoy total mente seguro que al aplicar la metodología de PMBOK se puede garantizar un resultado óptimo en la administración de proyectos, gracias a este método he conseguido concientizar a las áreas involucradas de la importancia de medir nuestros procesos, con la finalidad de identificar objetivos y mejorar los procesos que garanticen una mejor toma de daciones, mediante el uso de las TIC´s de manera responsable y sustentable.

Se ha logrado identificar áreas de oportunidad en los tiempos promedio de embarque y entrega, así como la demora en la entrega de medicamento de consumo en demanda.

* Acciones a mediano plazo:

1. Definir los tiempos máximos de embarque y entrega y semaforizarlos.
2. Establecer los kilómetros máximos a recorrer por cada ruta de embarque.
3. Definir y restructurar el ruteo.
4. Identificaran en todos los reportes las órdenes y remisiones que tengan claves de consumo en demanda para su análisis y acción correspondiente.