



Materia:

Administración de proyectos de software

Docente:

Orison Manuel Soto Rodriguez

Tema:

Entregable 1 – Gestión de planificación de las actividades

Grupo de trabajo:

(03)

Presentado por:

Randiel Siri (2017-5764)

Dhayana Kristal (2021-0046)

Juan Perez (2021-0338)

Ariel Custodio (2021-2054)

Necesidades del proyecto

La farmacia patrizo es una de las grandes marcas de farmacias del país, experimentando cambios continuos y crecimiento constantes. Sin embargo, enfrentan desafíos en la optimización de sus procesos para poder mantener los estándares de calidad de la competencia y así poder satisfacer las demandas cambiantes de los clientes. Tomando esta información en cuenta hemos identificado la necesidad de mejorar dos áreas fundamentales, como lo son el área de control de calidad y el departamento de servicios farmacéuticos. Siendo estas dos áreas fundamentales para asegurar la eficiencia, seguridad y satisfacción de la clientela en la organización.

Con este proyecto buscamos garantizar la seguridad y calidad de los productos farmacéuticos ofrecidos por la institución, así bien enfocarse en el área de control de calidad para asegurar que los medicamentos y productos cumplan con los estándares de efectividad y de calidad. Ya que una pequeña falla en el control de calidad puede llevar a la venta de medicamentos vencidos, contaminados o mal almacenados, lo que puede provocar un gran riesgo en la salud de los clientes. Con lo que buscamos en este punto es implementar un sistema de gestión de calidad para evitar y permitir tener un control entorno a este tipo de problemas.

Optimizar los procesos de servicio al servicio al cliente, en conjunto con el departamento de farmacéuticos es le punto de contacto directo con los clientes y desempeñar un papel crucial en la experiencia del usuario, la cual tiene un buen enfoque ya que puede influenciar e impulsar el flujo de clientes que tenga la institución. Hablando de la mejora en el departamento, buscamos enfocarnos en brindar asesoramiento y orientación de alta calidad, asegurándose de que los clientes reciban información clara y precisa sobre el uso adecuado de los medicamentos y otros productos farmacéuticos. Tal vez implementando sistemas o herramientas para aumentar la satisfacción del cliente, lo que también puede encaminar una mayor fidelidad y recomendaciones de la farmacia a otras personas.

Por último, ya que estudiamos una carrera enfocada al desarrollo y a la mejora continua entorno a la tecnología, buscamos implementar soluciones tecnológicas en el área de control de calidad y servicios farmacéuticos esto permitirá una gestión más eficiente en algunos ámbitos. El desarrollo e implementación de herramientas y tecnologías puede ayudar a mejorar los procesos y poder mejorar mucho la imagen tanto interna como externa de la institución.

Justificación de este proyecto

El proyecto se enfoca en el área de control de calidad y el departamento de servicios farmacéuticos de la Farmacia Patrizo debido a su importancia estratégica para cumplir con la misión y visión de la empresa. Estas áreas son fundamentales para garantizar que los productos farmacéuticos ofrecidos cumplan con altos estándares de calidad y seguridad, lo que contribuye a la salud de los clientes y la satisfacción de sus necesidades. Además, la implementación de recursos tecnológicos en estas áreas optimizará los procesos internos, mejorará la eficiencia operativa y fomentará la fidelización de los clientes, promoviendo una experiencia positiva que responde a las expectativas de servicios y normas de calidad establecidas por la empresa.

La selección del área de control de calidad busca asegurar la confiabilidad de los productos farmacéuticos ofrecidos, evitando riesgos asociados con medicamentos de baja calidad y fortaleciendo la lealtad de los clientes a la marca. Por otro lado, el departamento de servicios farmacéuticos brinda asesoramiento y orientación personalizada sobre el uso adecuado de los medicamentos, lo que impacta positivamente en la eficacia de los tratamientos y el bienestar general de los clientes. La satisfacción del cliente se consolida al proporcionar un ambiente confiable y altamente profesional, lo que contribuye a la visión de ser la mejor opción de farmacias en el país.

La incorporación de recursos tecnológicos en el área de control de calidad mejorará la gestión de registros y la supervisión de caducidades, agilizando los procesos y reduciendo el tiempo dedicado a tareas administrativas. Esto garantizará la disponibilidad de productos farmacéuticos requeridos y evitará pérdidas económicas por vencimiento de medicamentos. Asimismo, en el departamento de servicios farmacéuticos, el uso de recursos tecnológicos permitirá brindar un asesoramiento más preciso y oportuno, optimizando la comunicación con los clientes y agilizando la atención al cliente.

La relevancia del área de control de calidad va más allá de la satisfacción del cliente individual, ya que su función de garantizar productos seguros y efectivos contribuye a la salud pública al prevenir riesgos asociados con medicamentos de baja calidad o falsificados. Por su parte, el departamento de servicios farmacéuticos promueve una adecuada administración de medicamentos y adherencia a los tratamientos, impactando positivamente en la eficacia de los tratamientos y el bienestar general de la comunidad.

Descripción del Producto

El producto propuesto es un software de gestión para el área de control de calidad y el departamento de servicios farmacéuticos de la Farmacia Patrizo. Esta herramienta tecnológica se diseñará para optimizar los procesos internos y mejorar la eficiencia operativa de la empresa.

El software permitirá llevar un registro completo de los medicamentos y productos medicinales disponibles en las diferentes sucursales de la franquicia, asegurando siempre su disponibilidad y evitando problemas de escasez o caducidad. También facilitará la gestión de control de calidad, garantizando que los productos cumplan con los estándares requeridos y se almacenen adecuadamente para mantener su eficacia.

Además, el software brindará asesoramiento y orientación personalizada a los clientes sobre el uso adecuado de los medicamentos, proporcionando dosis correctas y ofreciendo instrucciones según las recetas. Esto mejorará la experiencia del cliente y su confianza en la calidad de los productos ofrecidos.

La herramienta tecnológica también incluirá funciones administrativas y financieras, permitiendo gestionar facturas, pagos a proveedores, seguridad y reembolsos, así como otras actividades relacionadas. Esto agilizará los procesos administrativos y mejorará la comunicación interna dentro de la farmacia.

El software de gestión para el área de control de calidad y el departamento de servicios farmacéuticos se implementará con una interfaz amigable y fácil de usar, asegurando que todo el personal de la empresa pueda utilizarlo de manera efectiva. Su objetivo es facilitar el trabajo diario del personal y mejorar la calidad de los servicios ofrecidos, lo que contribuirá a la misión de la empresa de brindar un ambiente confiable y altamente profesional que supere las expectativas de servicios y normas de calidad.

Entregables

Para los entregables del proyecto tenemos planeado realizar diversas mejorar y seguimiento para recopilar información y saber correctamente cuales procesos no cumplen o no están dando un buen nivel o quizás no funcionan de la mejor manera o como se esperaría de ellos.

La implementación de un seguimiento y monitoreo del proceso de control de calidad, esto implementando técnicas y así poder incorporar un sistema de control de calidad, el cual incluye procesos de inspección realizados, seguimiento y mejora continua de las mismas. Esto enlazado a definir y documentar estándares de calidad para los productos farmacéuticos, y cerciorarse de que se cumplan con los regulaciones y normas de salubridad.

En caso de implementar alguna tecnología o herramienta nueva, se le proporcionara un documento con toda la información y descripciones del funcionamiento de las mismas herramientas esto en búsqueda de un buen manejo entorno a los productos ofrecidos, seguridad de los pacientes, atención al cliente y demás necesidades que se puedan observar o determinar.

Además de estos análisis, se procurará revisar y certificar el sistema de seguimiento y registros de inventario en tiempo real, así como herramientas de gestión de entregas, o alguna otra herramienta utilizada en este entorno. Para terminar, se debe evaluar y definir indicadores claves de desempeño para medir y evaluar la eficiencia de los procesos en el área de control de calidad y servicios farmacéuticos. Estos ayudaran a monitorear el progreso del proyecto y a identificar áreas de mejora continua.

Calidad del proyecto

Realizar una auditoría a una farmacia conlleva múltiples beneficios y objetivos de calidad que buscan asegurar el cumplimiento de normativas, la eficiencia operativa y la calidad en la gestión de medicamentos y servicios. Los principales aspectos a considerar son:

1. **Precisión y Confiabilidad:** La auditoría se lleva a cabo con precisión y minuciosidad para identificar cualquier irregularidad o incumplimiento de normativas, asegurando la fiabilidad de los resultados obtenidos.
2. **Cumplimiento Normativo:** Se verifica que la farmacia cumpla con todas las regulaciones y leyes aplicables, garantizando el cumplimiento de estándares de salud y seguridad en el manejo de medicamentos.
3. **Mejora de Procesos:** La evaluación de los procesos internos busca optimizar la eficiencia operativa, la atención al cliente y la gestión del inventario, buscando una mayor calidad y eficacia en el servicio.
4. **Seguridad de Medicamentos:** Se verifica que los medicamentos se almacenen y manipulen adecuadamente, asegurando la calidad de los productos farmacéuticos y minimizando riesgos para la salud de los clientes.
5. **Confidencialidad y Protección de Datos:** Se garantiza la confidencialidad de la información recopilada durante la auditoría, protegiendo los datos sensibles de la farmacia y sus clientes.
6. **Optimización de Recursos:** La auditoría se realiza de manera eficiente, utilizando los recursos disponibles de manera óptima para mantener los costos bajo control.
7. **Plazo de Entrega Razonable:** Se establece un cronograma realista para completar la auditoría en un tiempo adecuado, considerando la complejidad de la farmacia y la disponibilidad de información y personal.
8. **Presupuesto Ajustado:** Se controlan los gastos asociados a la auditoría, manteniéndolos dentro del presupuesto establecido y maximizando el valor de cada inversión.
9. **Minimización de Interrupciones:** Se planifica la auditoría para interferir lo menos posible con las operaciones diarias de la farmacia, optimizando el tiempo y evitando interrupciones innecesarias.

10. Informe Detallado: Se entrega un informe completo y claro con los resultados y recomendaciones para mejorar la farmacia en base a los hallazgos de la auditoría.

La calidad de realizar una auditoría a una farmacia radica en garantizar el cumplimiento de normativas, mejorar la eficiencia y calidad de los procesos, asegurar la seguridad de los medicamentos y mantener un enfoque profesional y transparente durante todo el proceso de evaluación. Esto permitirá que la farmacia pueda corregir deficiencias y mejorar su desempeño para ofrecer un servicio de mayor calidad a sus clientes.

Objetivos de Costo

1. Presupuesto Controlado: El objetivo principal es mantener el costo total del proyecto de auditoría dentro de los límites del presupuesto establecido, evitando desviaciones significativas que puedan afectar la viabilidad del proyecto.

2. Eficiencia en el Uso de Recursos: Buscar maximizar el valor de cada recurso invertido en la auditoría, asegurando que los gastos estén alineados con los beneficios y resultados esperados.

3. Optimización de Gastos: Identificar oportunidades para reducir costos sin comprometer la calidad de la auditoría, buscando alternativas más económicas en la realización de actividades y adquisición de recursos.

4. Transparencia en los Costos: Mantener una contabilidad clara y transparente de todos los costos asociados al proyecto, permitiendo una fácil identificación y control de los mismos.

5. Negociación de Contratos y Servicios: Buscar acuerdos favorables con proveedores y contratistas para obtener servicios de alta calidad a precios competitivos.

Objetivos de Tiempo

1. Cronograma Realista: Establecer un cronograma detallado y realista que contemple las diferentes etapas de la auditoría y permita una planificación adecuada de las actividades.
2. Plazos de Entrega Cumplidos: Garantizar que cada entrega o hito del proyecto se realice dentro del plazo estipulado, evitando retrasos que puedan afectar la conclusión exitosa de la auditoría.
3. Eficiencia Temporal: Buscar la optimización del tiempo empleado en cada tarea y actividad, evitando tiempos muertos y maximizando la productividad del equipo de auditoría.
4. Anticipación de Problemas: Identificar posibles obstáculos o demoras potenciales en el desarrollo del proyecto y tomar medidas preventivas para mitigar su impacto en el cronograma.
5. Gestión de Prioridades: Establecer prioridades claras en las tareas y actividades del proyecto, enfocándose en los aspectos más críticos para el éxito de la auditoría.
6. Flexibilidad en el Cronograma: Contemplar la posibilidad de ajustes o cambios en el cronograma en caso de situaciones imprevistas o cambios en los requisitos del proyecto.

Ambos objetivos, de costo y tiempo, son fundamentales para el éxito de la auditoría. Mantener los costos bajo control garantiza que el proyecto sea económicamente viable, mientras que el cumplimiento de los plazos asegura que se obtengan resultados en tiempo oportuno y se cumplan las expectativas de los interesados. Una gestión efectiva de ambos aspectos contribuye a una auditoría exitosa y eficiente.

Restricciones del proyecto:

A continuación se presenta un listado de los requerimientos que se descubrieron en primera instancia para la elaboración del sistema para un segundo análisis simplemente se describieron de forma más detallada y agregando los requerimientos referente a los privilegios del usuario y las creación de las mismas.

- 1.- La empresa requiere realizar consultas de los medicamentos que necesitan receta médica para su posterior venta.
- 2.- Además se requiere de un control de las ventas que se realizan en la farmacia.
- 3.- La empresa maneja muchos proveedores los cuales surten los fármacos.
- 4.- Se manejan muchos laboratorios de farmacos.
- 5.- Se necesita conocer o tener almacenada la información de los empleados de la farmacia.
- 6.- Se necesita saber qué fármacos están próximos a caducar o caducados.
- 7.- Es necesario tener un inventario de todo el producto que existe en almacén.
- 8.- La farmacia necesita reportes mensuales para verificar la situación financiera.
- 9.- Se requiere entregar un comprobante de pago para los clientes que compren productos.
- 10.- Al vender un antibiótico o medicamento controlado se necesita registrar la receta, y se deberá incluir, como mínimo, la información siguiente:
 - identificación del paciente
 - Identificación del doctor (recetante)
 - Cédula medica.
 - Fecha de emisión
 - Nombre, concentración y cantidad total del fármaco
 - Indicaciones para su uso
 - Vía de administración
 - Presentación
 - Frecuencia y tiempo de duración de tratamiento
11. La empresa requiere mantener un registro de los productos farmacéuticos comprados, adquiridos, o introducidos en el almacén/inventario.
- 12.- Se requiere poder actualizar los medicamentos controlados.
- 13.- Los antibióticos sólo pueden ser dispensados mediante receta legal u orden médica.

Supuestos del proyecto:

En este proyecto se busca mejorar la satisfacción del cliente cuando se dirige al establecimiento a comprar los productos necesarios. Tenemos el objetivo de prevenir futuros errores que se puedan cometer en la plataforma de facturación y además de entrada y salida de productos para que el inventario siempre esté al día. Cualquier farmacia debería ser capaz de suministrar a sus clientes al menos 93 de cada 100 productos que le soliciten. Por debajo de ese nivel de servicio, el riesgo de perder a un cliente se incrementa un 30% aproximadamente.

Las estrategias clave para incrementar las ventas en una farmacia:

Cross selling y up selling: Tanto el cross selling como el up selling son técnicas de venta que contribuyen a incrementar los ingresos de tu farmacia en poco tiempo. En esto consisten:

- Cross selling: ofrecer a los clientes productos o servicios adicionales y relacionados con los que ya ha adquirido.
- Up selling: ofrecer a los pacientes productos de más valor que los inicialmente escogidos, comunicando adecuadamente sus beneficios.

2. La implicación del equipo

Tu farmacia no solo eres tú, sino que la componen todos los miembros de tu equipo. Desde los que ejercen labores de mando hasta los que aún están aprendiendo. Todos ellos tienen funciones específicas e influyen, de una manera u otra, en la percepción que el público tiene de tu negocio.

3. Optimización del sistema de rotación

Controlar el stock en una farmacia es una de las tareas más complejas y a la vez más importantes. Necesitas crear un mapa de rotación y tener en todo momento controladas las existencias de tus productos en relación con su demanda. Así, no desaprovecha ninguna oportunidad de venta.

En concreto, son cuatro los productos de alta rotación a los que debes prestar especial atención:

- Analgésicos
- Antiinflamatorios
- Antihistamínicos
- Productos de dermoestética

4. Atención al cliente de alto nivel

No solo hablamos de ofrecer a tus pacientes una atención trabajada, de conocerlos bien para proporcionarles en cada momento la solución que están buscando. También nos referimos a la opción de realizar seguimientos, consultas telefónicas y ofertas personalizadas, por ejemplo.

En este sentido, una de las estrategias para incrementar ventas en una farmacia que mejor funciona es crear en la oficina un espacio exclusivo e íntimo para atender a los pacientes con necesidades más complejas.

5. Búsqueda de socios y aliados

La red sanitaria es tan amplia como variada. Dentro de ella, hay un sinfín de especialidades que tienen la capacidad de aliarse entre sí para obtener un beneficio mutuo. Y tu farmacia es una de ellas.

¿Por qué no establecer acuerdos de colaboración con los fisioterapeutas, dentistas, técnicos de belleza, podólogos o peluqueros de tu zona? En el día a día con sus clientes ellos realizan numerosas recomendaciones, y acudir a tu farmacia para obtener uno o varios productos puede ser una de ellas. Y al revés, por supuesto.