



CASO FARMACIA SIMPLE SPA

A continuación, se pondrá un caso que trabajaremos en toda la unidad que les permitirá identificar todas las principales actividades en la gestión de proyectos.

OBJETIVO DE ACTIVIDAD

- Generar el acta de constitución del proyecto o Project Charter.

FARMACIA SIMPLE SPA

La empresa Farmacia Simple SPA es una sociedad de 3 amigos químicos Farmacéuticos que se conocieron en la universidad y durante sus años de estudios universitarios acordaron que cuando finalizaran sus estudios generarían un negocio con la finalidad de priorizar su rol social y de ayuda a los más necesitados mediante una farmacia con precios accesibles, justos y a su vez que les permitan ser competitivos en un ambiente que existen grandes cadenas farmacéuticas.

La empresa fue fundada el año 2015 e inicio con un local en la comuna de Conchalí y en sus inicios contaban con 2 vendedores, 3 químicos farmacéuticos (**Empleados y dueños de la empresa con un 33,33% de participación cada uno**).

Actualmente son unas de las farmacéuticas llamadas pequeñas pero que tienen un gran potencial de crecimiento, dada la tecnología e innovación que han estado por año invirtiendo. En el año 2021 fueron premiados como una farmacia con un modelo innovador basado en la tecnología y mantener un sitio web con los precios actualizados de sus productos y el stock de cada sucursal. Al año 2022 cuentan con 5 locales en la región metropolitana repartidos de la siguiente forma:

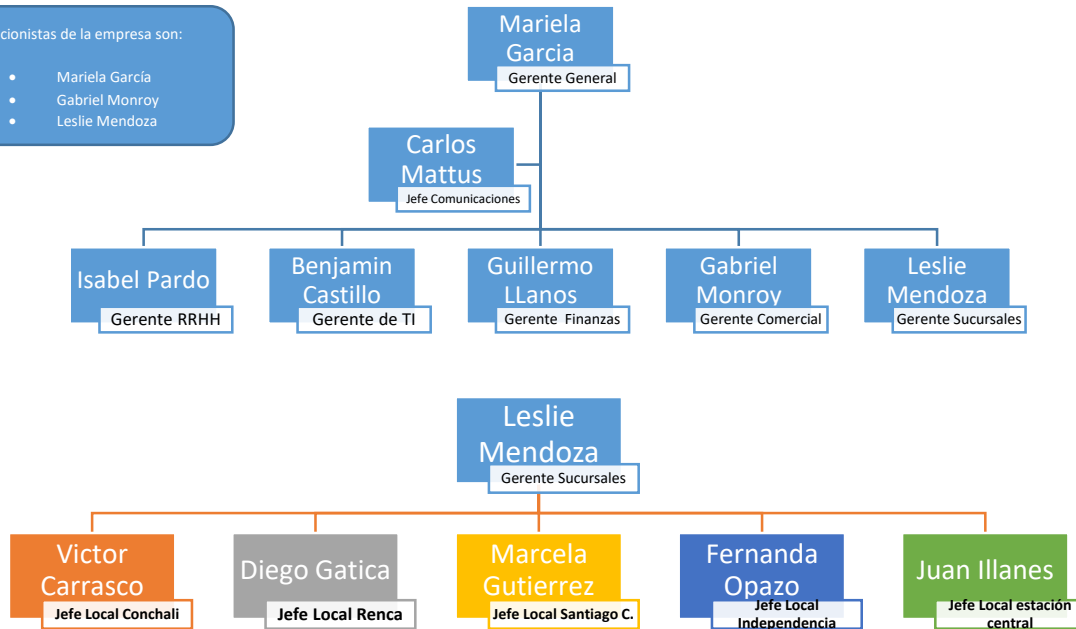
- Conchalí
- Santiago Centro
- Quilicura
- Independencia
- Estación central

Actualmente la empresa cuenta con una dotación total de 25 personas distribuidas de acuerdo al siguiente organigrama:



Los accionistas de la empresa son:

- Mariela García
- Gabriel Monroy
- Leslie Mendoza



FUNCIONES Y ROLES POR UNIDAD DE NEGOCIOS

GERENTE GENERAL

Planeación de las actividades que se desarrollen dentro de la empresa. Organizar los recursos de la entidad. Definir a donde se va a dirigir la empresa en un corto, medio y largo plazo, entre otras muchas tareas.

JEFE DE COMUNICACIONES

Planificar, organizar, dirigir, supervisar y administrar las actividades de comunicación de la empresa, así como la difusión de la información que permita mantener informados a los diferentes públicos de la empresa.

GERENTE DE RRHH

Es responsable de reclutar, entrevistar y contratar nuevo personal, además de servir como enlace entre los empleados y la gerencia de la empresa. Este rol es responsable de desarrollar e implementar planes y procedimientos, como políticas de personal y supervisar el trabajo del departamento de recursos humanos. Un gerente de recursos humanos tiene una serie de responsabilidades relacionadas con la coordinación de las funciones administrativas de una organización.

GERENTE DE TI

Es el encargado de planificar, diseñar, y ejecutar la estrategia de tecnologías de la información, con la finalidad de optimizar las soluciones TI del negocio, reducir riesgos y costos dentro de esta área. Busca implementar servicios TI que beneficien al negocio.



GERENTE DE FINANZAS

Dirigir, coordinar y ejecutar la preparación del presupuesto operacional y financiero, monitorear el cumplimiento, analizar desviaciones y causas y proponer e implementar las acciones correctivas y ajustes que correspondan.

GERENTE COMERCIAL

Dirigen y supervisan al personal de un establecimiento comercial, en virtud de ello, planifican, organizan, controlan, ordenan y evalúan las operaciones del comercio dedicado a la venta de producto o prestación de servicios, además de analizar las tendencias del mercado para determinar hacia donde apunta la demanda de los consumidores.

GERENTE DE SUCURSALES

Dirigir todos los aspectos operativos, a saber, distribución, servicio de atención al cliente, recursos humanos, administración y ventas de acuerdo con los objetivos de la farmacia.

Proporcionar formación, asesoramiento, desarrollo y motivación para el personal de la farmacia.

JEFE DE SUCURSAL O LOCAL

Este debe despachar los medicamentos prescritos al paciente, así como informar al mismo sobre las contraindicaciones, interacciones con otros medicamentos y los posibles efectos secundarios que este puede tener.

Debe llevar un registro de el o los medicamentos de uso delicado suministrados a los pacientes, esto con la finalidad de que el paciente reciba el tratamiento y dosis adecuada en el tiempo determinado por su doctor. El registro debe tener fecha, nombre del paciente, nombre de los medicamentos, dosis indicada y cuándo se debe sustituir.

Garantizar el correcto almacenamiento de productos farmacéuticos, drogas, sueros, productos biológicos, vacunas y medicinas en general, así como su correcta preparación y distribución.

Mantenerse en constante estudio para estar actualizado en cuanto a los avances tecnológicos en el área de medicamentos y nuevos tratamientos.

PROBLEMÁTICA Y/O OPORTUNIDAD DE MEJORA

Actualmente la empresa **Farmacia Simple SPA** se encuentra en una obsolescencia tecnológica de toda su plataforma (**END OF LIFE, EOL**), por lo tanto necesita actualizar su arquitectura tecnológica, y sumado a lo anterior se encuentran con casi el 100% de su mercado objetivo cubierto razón por la cual si quieren dar un salto exponencial en crecimiento y posicionarse como líder en el rubro farmacéutico nacional, es necesario generar una reingeniería de sus procesos incluyendo nuevas plataformas y medios de venta. Actualmente se encuentran con una presencia regional en 5 comunas de Santiago, por lo cual dentro de su plan estratégico tienen previsto en un plazo de 5 años estar presentes en cada región del país y ser los primeros en tener una plataforma E-COMERCE liderando las ventas online y despacho a domicilio con un tiempo de entrega menor a 24 horas en cualquier rincón del país, cubriendo desde Arica a Porvenir.

La visión de la empresa es **“La geografía no será un impedimento para que puedas recibir tu medicación, confía en nosotros y nunca te defraudaremos”**.

La empresa visualiza como la oportunidad de dar el salto exponencial dado que aprovechando la renovación tecnológica que se debe realizar se puede implementar nuevos canales de venta y entrega a los clientes actuales y potenciales clientes futuros.



El comité directivo ha trabajado en un caso de negocios para abordar este gran plan de renovación tecnológica 2022-2025, estimando un tiempo de duración del proyecto de 3 a 4 años de implementación con un costo que asciende a \$700.000.000 como inversión. Este presupuesto deberá controlarse e incurrirse en todos los módulos del proyecto principal y que está desglosado de la siguiente forma:

- a) Implementación Plataforma Mobile que permitirá la compra de fármacos y comparación de precios, el módulo anterior considera 6 meses de levantamiento funcional (Toma de requerimientos funcionales y no funcionales) más 6 meses de desarrollo, 2 meses de QA y 1 mes de marcha blanca. Lo anterior nos da un tiempo completo del proyecto de 15 meses y un costo para realizar este módulo de \$100.000.000.



- b) Implementación de un portal de Autoayuda para respuestas y asesorías online referente a fármacos y enfermedades disponible 24x7, para lo cual se implementará un asistente virtual chatbot llamado **FARMACON** quien brindará asesoría a todos los clientes y potenciales clientes. Para lo anterior se necesita contratar una consultora que pueda realizar un levantamiento y estudio de mercado para indagar cuales son las principales consultas que realizan los clientes en las farmacias y esta base de conocimientos deberá ser cargada al chatbot.

El chatbot será desarrollado por una empresa líder en el mercado nacional en automatización de procesos.

Los costos estimados para este módulo son:

- Levantamiento consultas frecuentes por consultora: \$80.000.000, tiempo estimado del estudio 5 meses.
- Levantamiento arquitectura y puesta en marcha de chatbot en servidores de la empresa \$220.000.000, tiempo estimado de desarrollo 7 meses.
- El costo total de implementación de este módulo asciende a \$300.000.000.



- c) Generación de un portal web que permita la compra online mediante plataforma PayPal, seguimiento de mis compras y un comparativo de precios. El proyecto considera 6 meses de levantamiento más 8 meses de desarrollo, 1 mes de QA y un mes de marcha blanca, el monto estimado de este módulo asciende a \$100.000.000.



- d) Implementación de Infraestructura Cloud para soportar nueva arquitectura, para lo anterior se estiman 6 meses de levantamiento de requerimientos a nivel de requisitos técnicos para soportar toda la nueva plataforma de software que se implementará (Portal de Ventas Web, App Mobile Ventas y Consultas, Plataforma de Chatbot de Autoayuda 24x7, Plataforma Integrada de Community Manager que incluye posicionamiento web y presencia en redes sociales como twitter, LinkedIn, Instagram y Facebook. La implementación tomará 3 meses.

El costo de implementación de toda la arquitectura que incluye compras de servidores y switches asciende a un monto de \$200.000.000



Resumiendo, los 4 módulos que consideran todo el proceso de renovación tecnológica y considerando el capacity de los equipos de la empresa, cada módulo será desarrollado de forma secuencial como se aprecia en la siguiente línea de tiempo y su respectiva gobernanza.



El tiempo total del proyecto son 57 meses, es decir 4 años 9 meses.

El costo total de la inversión asciende a \$700.000.000.



CASO NEGOCIOS RENOVACIÓN TECNOLÓGICA

OBJETIVO

Renovar tecnológicamente la empresa, permitiendo ser líder en el rubro farmacéutico nacional, abarcando todas las regiones del país donde en 5 años estemos presentes en todas las regiones, desde Arica a Porvenir.

INGRESOS ESTIMADOS

Actualmente tenemos un ingreso anual de \$1.200.000.000 donde los últimos 3 años hemos estado creciendo al orden del 4 a 5 % anual, pero con la innovación e inversión tecnológica a implementar, se estima crecer durante los próximos 5 años al orden del 25% anual, llegando al 5 año a tener un ingreso anual de un \$3.662.109.375.

	PROYECCIÓN INGRESOS ANUALES				
AÑO 0	AÑO 1	AÑO 2	AÑO 3	AÑO 4	AÑO 5
1.200.000.000	1.500.000.000	1.875.000.000	2.343.750.000	2.929.687.500	3.662.109.375

MERCADO POTENCIAL

Actualmente dentro de las farmacias de barrio en las 5 comunas presentes se tiene el 90% del mercado objetivo, esto quiere decir que se cuenta con 90.000 que al menos una vez al mes realizan una transacción o compra en nuestros locales de un total de 100.000 clientes potenciales.

Se estima que con la renovación tecnológica podremos acceder a un mercado potencial de un millón de clientes tratando de abordar el 25% del mercado al quinto año, es decir 250.000 clientes, para lo anterior es clave el éxito del módulo del community manager para estar presentes en todos los canales digitales existentes.

Nota: El inicio del proyecto y el kick OFF para generar el GO al proyecto es septiembre 2022.

A continuación, se detalla la gobernanza de cada módulo

- Proyecto Infraestructura: el sponsor del proyecto es la gerenta General Mariela García. Y como gerente de Proyecto lidera el Gerente TI, Benjamín Castillo.
- El Proyecto de Comunity Manager el sponsor del proyecto es el Gerente Comercial es Gabriel Monroy y Lidera como gerente de proyectos, el jefe de comunicaciones Carlos Matus.
- El proyecto de Portal Auto Ayuda el sponsor es la gerente de sucursales Leslie Mendoza y lidera como gerente de proyectos el Gerente de TI, Benjamín Castillo.
- El proyecto del APP Mobile el sponsor del proyecto es la gerenta General Mariela García. Y como gerente de Proyecto lidera el Gere