



Capítulo 5:

Mejora continua

- **Nuestro compromiso:**
· **calidad y medio ambiente**
- **Tecnología**
- **Tecnología aplicada a procesos de RRHH**
- **Más metros para**
· **una logística integral**

Nuestro compromiso: calidad y medio ambiente

Con el mismo impulso que nos motiva a ser mejores cada día, establecimos como objetivo de nuestra organización que nuestras acciones contemplen la problemática ambiental, apuesten a reducir nuestro propio impacto e impulsen a la sociedad a cuidar el medio ambiente.

El primer paso fue plasmar este concepto como parte de nuestra Política de Calidad, e incorporar un nuevo pilar: el medio ambiente.

En esta línea, optimizamos actividades y procesos fundamentales, con énfasis en la sustentabilidad.

Versión 2 - Marzo 2019



Política de Calidad, Medio Ambiente y Seguridad

Farmashop te cuida a ti y a tu familia en todas las etapas de la vida. **Somos líderes** a nivel nacional, promocionando la vida saludable y el bienestar, acercándote soluciones en salud, belleza, cuidado personal y del hogar.

La innovación es nuestra motivación para superar las expectativas de nuestros clientes, fidelizando y ofreciendo las mejores oportunidades.

Nuestro desafío es brindar el mejor servicio a través de la **excelencia en la atención** con presencia en todo el país.

Promovemos el **desarrollo personal y profesional** de nuestros colaboradores, fomentando una cultura de trabajo en equipo y de puertas abiertas, contando con líderes que guían y acompañan.

Implementamos acciones de **Responsabilidad Social** que mejoren la calidad de vida de nuestros colaboradores y sociedad.

Mejoramos continuamente nuestras actividades y procesos fundamentados en la **optimización** de recursos y la **sustentabilidad del negocio**.

MISIÓN	VISIÓN	VALORES
Ser la empresa líder en salud, belleza, cuidado personal y del hogar, trabajando con responsabilidad, eficiencia y espíritu innovador, llegando con nuestros servicios a donde te encuentres.	Ser reconocidos como la mejor opción en salud, belleza, cuidado personal y del hogar, alcanzando 1.000.000 de clientes fidelizados en el 2020.	Integridad, Trabajo en equipo, Vocación de servicio.

Nuestra Dirección está profundamente comprometida con:

 Establecer relaciones integrales y de mutuo beneficio con nuestros socios comerciales.	 La continua generación de empleo, impulsando el desarrollo productivo en todo el país.	 Fomentar la inclusión dando oportunidades a diferentes sectores de la sociedad.
 Asegurar cumplimiento de los requisitos legales y reglamentarios.	 Prevención como accionar principal para preservar la salud y seguridad de las personas.	 Protección del medio ambiente, mediante la prevención de la contaminación y el uso sostenible de los recursos, implementando acciones para reducir nuestros impactos e impulsando a la sociedad a sumarse en el cuidado del medio ambiente.

Queremos ser el lugar donde encuentres todos tus gustos.

Sistema de Gestión de la Calidad

Motivados por los resultados de una gestión basada en procesos y teniendo como guía la Norma ISO 9001, trabajamos para ampliar el alcance de la certificación ISO 9001:2015. En marzo de 2020 alcanzamos la certificación de nuestro Sistema de Gestión de la Calidad para Más Salud y la renovación de esta para OM by Farmashop.

Este logro implicó un nuevo reconocimiento a nivel internacional que respalda nuestra cultura de mejora continua y reafirma que desde Más Salud y OM by Farmashop estamos comprometidos a asegurar la calidad de nuestros servicios y a superar las expectativas de nuestros clientes.



Procesos: un nuevo enfoque para cambiar el rol del área en la compañía

Trabajamos activamente con todas las áreas de la compañía con el fin de identificar en forma conjunta oportunidades de mejora.

Los últimos proyectos en los que trabajamos en esta área fueron: la implementación de la plataforma Kronos, la redefinición de políticas de gestión de la compañía y la actualización de todos los procedimientos asociados a las actividades del Centro Logístico.

Nuestro desafío para seguir siendo líderes en lo que a gestión de procesos refiere, es implementar una tecnología que contribuya a optimizarlos, haciéndolos más controlados y más ágiles.

Para aportar nuestro mayor potencial en todas las áreas, desde Procesos adoptamos un nuevo enfoque: el trabajo por proyectos. Definimos planes que atienden sistemáticas específicas para investigarlas y obtener resultados cualitativos y cuantitativos, que ayudan a mejorar y optimizar la gestión del proceso asociado.



Auditoría interna

Todos los auditores de la compañía se alinean al código de ética del IIA (Instituto Global de Auditoría Interna).

Implementamos cambios en los procedimientos internos para lograr auditorías ágiles con informes eficaces y eficientes. En esta línea se destaca la reducción del tiempo entre la ejecución de la auditoría y la presentación del informe (concreto y con hallazgos, riesgos y recomendaciones).

Trabajamos alineados con las tendencias globales. Destacamos tanto la *auditoría continua*, que proyectamos como visión en 2017 y hoy es una tendencia fundamental para la ejecución de la profesión entre los institutos de auditoría, así como la *auditoría ágil*, metodología adoptada en 2019 y que hoy es considerada como otra importante necesidad en el área.



Prevención de pérdidas

Continuamos trabajando en la prevención de pérdidas asociadas a mercadería, contando con un equipo multidisciplinario conformado por las áreas de Logística, Operaciones, Comercial, Canjes y Auditoría. Como desafío, proyectamos ampliar el alcance de nuestras acciones, integrando al área de Seguridad con el fin de tener un control global sobre las pérdidas en cada operación.



Tecnología

Reacondicionamiento de centrales telefónicas

Realizamos la migración de las centrales telefónicas, actualizando tecnologías y bajando los costos del servicio en general.



Monitoreo de integridad de datos

Buscamos centralizar y mejorar los controles de integridad en todos los sistemas de la compañía. Para ello, logramos implementar monitoreos periódicos de la transmisión de información entre los distintos sistemas y alertar a los diferentes equipos para tomar acciones inmediatas, en caso de ser necesario.

Web de Más Salud

Diseñamos el sitio web para Más Salud, ofreciéndole al cliente un canal de comunicación rápido y amigable que incluye información actualizada, así como los servicios disponibles en las farmacias especializadas. Además, mediante este nuevo canal, los clientes pueden agendar sus consultas con nuestros químicos farmacéuticos en los servicios presenciales de Más Salud y realizar consultas online sobre cualquier tema de interés.

[Ver web de Más Salud](#)

Línea ética

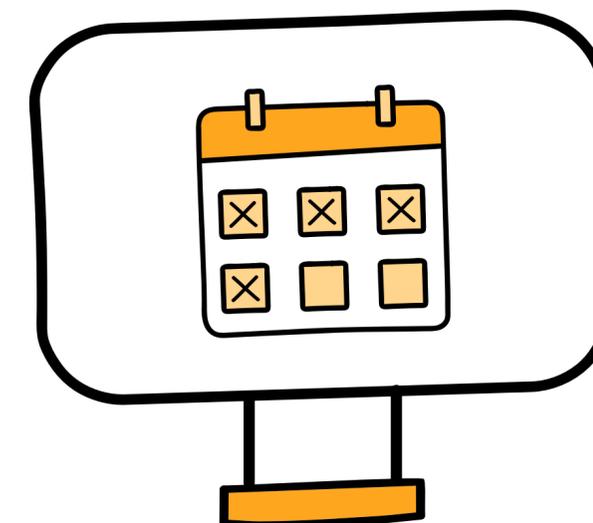
Desarrollamos un nuevo sistema para brindar seguridad y confidencialidad a clientes, proveedores y colaboradores, para dejar registro sobre posibles faltas de transparencia, de ética o incumplimiento de políticas y procedimientos de la compañía.

POS Mobile

Inicialmente, incorporamos este servicio de valor agregado para los clientes en los locales, permitiéndoles pagar con tarjeta sin tener que ir a la caja. Luego, lo integramos a las compras por Pedidos Ya y Rappi.

Intranet

Diseñamos un nuevo módulo para solicitud, seguimiento y aprobación de licencias que permitió agilizar y simplificar la gestión de las licencias de colaboradores a través de la plataforma Intranet.



Ecommerce

Aplicamos innovación y desarrollo a todo lo que refiere al Ecommerce, para optimizar la experiencia de compra de nuestros clientes. Realizamos las siguientes mejoras:

-Cancelación de pedidos

Esta nueva opción le permite al cliente cancelar un pedido luego de realizado, evitando problemas o inconvenientes posteriores.

-Notificaciones de estado

El cliente recibe notificaciones en tiempo real del estado del pedido en la Última Milla.

-Performance web

Realizamos mejoras en la performance del sitio e integramos de forma nativa la funcionalidad de carga de imágenes a demanda (*lazy loading*).

B1: El éxito en el análisis de los datos

En 2019 triplicamos la cantidad de licencias activas de Tableau, y logramos así alcanzar uno de los grandes hitos del proyecto: llegar a todas las sucursales para que cuenten con acceso diario a información de ventas, presupuesto y artículos. Esto les permite saber los distintos KPI's y conocer el avance respecto a sus objetivos.

Ese mismo año integramos nuevas fuentes centralizadas, accediendo de esta forma a más información con controles de integridad y carga automática así como también a nuevos cruces y formas de analizar la información en su totalidad.

Pusimos la información a disposición de los analistas de las distintas áreas, con el fin de fomentar el trabajo cooperativo y la retroalimentación a partir de los distintos análisis. Para que este esquema fuera exitoso, fue fundamental trabajar en una cultura *Data Driven* a nivel compañía.



Organizamos el Tableau Day, una instancia de exposición de distintos trabajos

realizados por todas las áreas, donde presentamos el informe anual con esta herramienta.

Tecnología aplicada a procesos de RRHH



En Recursos Humanos también innovamos en el uso de tecnología, y comenzamos a trabajar con Kronos, una plataforma inteligente que permite administrar horarios, ausencias y bajas, dar seguimiento a los tiempos y asistencias, y medir la productividad.

Su implementación permitió mejorar la planificación, analizar las actividades diarias en función de la demanda, visuali-

zar información en tiempo real, controlar marcas y horarios, incorporar conceptos para evitar la carga manual, mejorar los reportes para la liquidación, y automatizar procesos. Todo esto se tradujo en reducción en los tiempos de control de la información, minimización de los procesamientos manuales, mejora en los tiempos de procesamiento de la información, y notoria disminución de los reclamos de liquidación.

Antes de esta incorporación utilizábamos otro software para el procesamiento de marcas y armado de información base para ingresar en el sistema de liquidación salarial. Este programa implicaba la realización del ingreso de conceptos y de su posterior control de forma manual; por ende, había un alto riesgo de error a causa del factor humano.

Implementación Kronos

Inicialmente, capacitamos progresivamente a los encargados de sucursales con el fin de testear la propuesta, mientras que se continuaba usando el software anterior.

Entre enero y mayo de 2019, llevamos a cabo la implementación por etapas de Kronos en todas las sucursales y la consiguiente capacitación para su uso.

En agosto de 2020 lanzamos esta plataforma en nuestro Centro de Distribución y en setiembre de 2020 la implementamos en nuestras oficinas.

Más metros para una logística integral

A finales de 2018 adquirimos un nuevo local para nuestro Centro de Distribución para lograr una operativa de Logística Integral a través de procesos de investigación y análisis. El 2019 fue un año de grandes proyectos y desafíos para el área. El principal fue la mudanza definitiva de la planta de Camino Carrasco para la Ruta 101, logrando operar integralmente desde un solo lugar, optimizando los costos logísticos de cada una de las actividades.

Este nuevo local nos permitió tener una mayor cantidad de códigos centralizados, trabajar más ordenados, hacer más eficiente la cadena de abastecimiento y también pensar en nuevos proyectos.



Etapas de la mudanza

Este mega proyecto implicó el traslado de más de 100 colaboradores a Ruta 101, por lo que tuvimos que trabajar con cada uno de los integrantes del equipo, motivarlos, comunicar de manera efectiva la transición, transmitir nuestra pasión mediante el liderazgo y coordinar todos los esfuerzos en una misma dirección.



En la actualidad, los colaboradores son trasladados, junto a su respectivo grupo de trabajo, en camionetas con recorridos previamente definidos. Cuentan, además, con: viandas económicas compuestas por plato principal y postre a elección, máquinas dispensadoras de snacks, máquinas de aguas saborizadas al costo y máquinas de café de consumo libre.

