



MANUAL DEL COLABORADOR DE FARMACIA 2025

Contenido

<u>IMPORTANCIA Y OBJETIVO DEL MANUAL</u>	05
<u>MISIÓN Y VISIÓN DE LA EMPRESA</u>	09
<u>VALORES Y ÉTICA PROFESIONAL</u>	09
<u>HISTORIA DE LA EMPRESA</u>	12
TIPO DE FARMACIAS Y HORARIOS	13
ORGANIGRAMA	13
SEGURIDAD E HIGIENE EN EL TRABAJO	13
• Reglamento de seguridad e higiene	13
• Medidas de limpieza y orden del puesto de trabajo	13
• Plan de emergencia en caso de incendios, ubicación de las salidas de emergencia, ubicación y uso de extintores, identificar a los guías de evacuación	13
• Posturas corporales correctas	13
• Conocimiento de la señalización: señales de prohibición, de advertencia, de obligatoriedad e informativas	13
<u>CADETE</u>	13
<u>PRINCIPALES RESPONSABILIDADES</u>	13
<u>TAREAS PRINCIPALES</u>	16



Contenido

<u>STOKISTA</u>	26
<u>PRINCIPALES RESPONSABILIDADES</u>	26
<u>PRINCIPALES TAREAS</u>	28
<u>PERFUMERA-DERMOCONSEJERA</u>	35
<u>PRINCIPALES RESPONSABILIDADES</u>	36
<u>PRINCIPALES TAREAS</u>	39
<u>VENDEDOR DE MOSTRADOR</u>	41
<u>PRINCIPALES RESPONSABILIDADES</u>	41
<u>PRINCIPALES TAREAS</u>	43
<u>CAJERO</u>	49
<u>PRINCIPALES RESPONSABILIDADES</u>	49
<u>PRINCIPALES TAREAS</u>	51
<u>ADMINISTRATIVO</u>	55
<u>PRINCIPALES RESPONSABILIDADES</u>	55
<u>PRINCIPALES TAREAS</u>	57
<u>FARMACÉUTICO AUXILIAR</u>	63
<u>PRINCIPALES RESPONSABILIDADES</u>	63
<u>PRINCIPALES TAREAS</u>	67



Contenido

<u>ENCARGADO DE TURNO</u>	65
<u>PRINCIPALES RESPONSABILIDADES</u>	65
<u>PRINCIPALES TAREAS</u>	67
<u>ENCARGADO DE SUCURSAL</u>	70
<u>ROL Y FUNCIONES</u>	70
<u>OBJETIVOS DEL MANUAL</u>	74
<u>POLÍTICAS DE LA EMPRESA</u>	78
VENTA DE MEDICAMENTOS	78
MANEJO DE INVENTARIOS	78
SERVICIO AL CLIENTE	78
PROGRAMAS DE FORMACIÓN	78
ACTUALIZACIÓN EN NORMATIVAS Y LEGISLACIÓN FARMACÉUTICA	78
EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO Y OPORTUNIDADES DE CRECIMIENTO	78
PRINCIPALES TAREAS	78
RETROALIMENTACIÓN Y MEJORA CONTINUA	78
RETROALIMENTACIÓN Y MEJORA CONTINUA	78
INFORMACIÓN DE CONTACTO Y CANALES DE COMUNICACIÓN	78





Importancia del Manual

El presente manual se destaca por su importancia práctica y esencial, ya que abarca diversos aspectos clave que son fundamentales para garantizar el funcionamiento eficiente y efectivo de las farmacias. El mismo aportará al nuevo colaborador y al personal de farmacia claridad en el objetivo, las tareas y las responsabilidades de cada puesto dentro de la sucursal, siendo un primer acercamiento a los mismos dentro de un esquema de inducción más amplio.

Además, establece estándares de desempeño por puesto, ayudando a mantener un modo de gestión y atención en las distintas sucursales, proporcionando pautas y procedimientos para la resolución de situaciones difíciles que pueden surgir en el día a día; esto permite a los colaboradores abordar eficazmente los desafíos y mantener un flujo de trabajo eficiente.



Importancia del Manual

También contar con el presente manual colabora a que la empresa pueda pensar en un plan de carrera para sus colaboradores, en establecerse como marca empleadora y en lograr esquemas de retroalimentación y actualización.

Este documento, es un instrumento de consulta en permanente revisión tiene como objetivo proporcionar orientación y claridad sobre las responsabilidades, tareas y expectativas asociadas a cada puesto. Aquí se detallan algunos objetivos específicos:

Definir Responsabilidades y Funciones:

Clarificar el Rol: Establecer de manera clara y detallada las responsabilidades específicas del empleado de farmacia. Esto incluye actividades relacionadas con la dispensación de medicamentos, atención al paciente-cliente, gestión de

inventarios, limpieza y orden de los espacios comunes, entre otras.

Orientar a los Nuevos Colaboradores:

Facilitar la Integración: Servir como una herramienta de orientación para los nuevos empleados, proporcionándoles información detallada sobre su rol, la estructura de la farmacia, los procedimientos y las políticas internas.

Establecer Estándares de Desempeño:

Definir Expectativas: Ayudar a establecer estándares de desempeño y expectativas claras en cuanto a la calidad del trabajo, la eficiencia y la profesionalidad. Esto contribuye a una operación consistente y eficiente.



Importancia del Manual

Promover la Seguridad y Cumplimiento Normativo:

Normativas y Procedimientos: Detallar los procedimientos y normativas de seguridad que deben seguirse en la manipulación de productos farmacéuticos. Garantizar el cumplimiento normativo es crucial para la seguridad del paciente y el éxito legal de la farmacia

Facilitar la Capacitación Continua:

Desarrollo Profesional: Proporcionar información sobre oportunidades de desarrollo profesional y capacitación continua. Esto motiva a los empleados a mejorar sus habilidades y conocimientos en el ámbito farmacéutico.

Fomentar la Eficiencia Operativa:

Procedimientos Operativos: Establecer procedimientos operativos que promuevan la eficiencia en la ejecución de tareas diarias, como el manejo de inventarios, la atención al cliente y la gestión de recetas.

Mejorar la Comunicación Interna:

Información Centralizada: Centralizar la información relevante para el colaborador de farmacia en un solo documento. Esto facilita la comunicación interna y evita malentendidos o confusiones sobre las expectativas laborales.



Importancia del Manual

Facilitar la Coordinación de los equipos:

Interacción del Equipo: Describir cómo cada puesto de farmacia interactúa con los otros, como ventas, stock, y administración. Esto asegura una coordinación efectiva y una operación integral de la farmacia.

Servir como Referencia para Problemas:

Resolución de Problemas: Proporcionar pautas y procedimientos para la resolución de problemas comunes que puedan surgir en el desempeño del trabajo. Ayudar a los empleados a abordar eficazmente los desafíos.

Contribuir a la Satisfacción del Cliente:

Atención al Cliente: Detallar la importancia de la atención al cliente y cómo el empleado de farmacia puede contribuir a la satisfacción del cliente mediante un servicio profesional y orientado al paciente



Visión & Misión



MISIÓN

Trabajamos para brindar un servicio de excelencia a nuestros clientes logrando una atención profesional y personalizada, haciendo la diferencia a través de una experiencia de compra simple y agradable.

VISIÓN

Ser el equipo protagonista de la salud y el bienestar en el norte del país.

VALORES Y ÉTICA

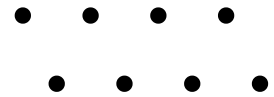
Somos parte de una empresa fundada desde la tradición familiar, que nos reúne a todos en una comunidad de respeto y de trabajo. Se espera de quienes trabajamos en Farmar, una conducta que refleje fielmente los valores que hemos identificado como aquellos que engloban las acciones y decisiones de nuestra compañía desde sus inicios. Estos valores estructuran nuestras expectativas, y cómo nos debemos comportar y relacionar con los otros, dentro y fuera de la empresa.

INTEGRIDAD

- Operamos de forma honesta en todas las relaciones que entablamos y decisiones que tomamos, tanto dentro como fuera de la empresa.
- Tratamos a las personas con dignidad y de la forma en que nos gustaría ser tratados.
- Nos esforzamos porque nuestras acciones sean coherentes con nuestros pensamientos y valores. Lideramos con el ejemplo.
- Apelamos al sentido común y hacer las cosas en forma simple y correcta, aun cuando nadie esté observando

COMPROMISO

- Somos constantes en el esfuerzo y no descuidamos la conclusión de una tarea, a pesar del cansancio y de las dificultades.
- Si nos comprometemos con alguien o con algo, cumplimos.



- Comprometernos va más allá de cumplir con una obligación: ponemos en juego nuestras capacidades para sacar adelante todo aquello que nos proponemos o que nos han encomendado..

VOCACIÓN DE SERVICIO

- Es saber escuchar activamente las expectativas de nuestros compañeros, clientes y proveedores para poder brindarles respuestas acordes a sus necesidades, manteniendo siempre una actitud de respeto, empatía y cordialidad.
- Somos proactivos. Nos consideramos un centro de servicios.
- Resolvemos, no pasamos la pelota. Buscamos soluciones.

TRABAJO

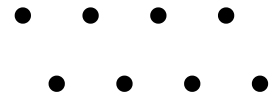
EN EQUIPO

- El trabajo de todos tiene un mismo objetivo. Nos involucramos de lleno en nuestras tareas y cooperamos con el desempeño de los demás, tratando de ser parte de su desarrollo para que logren superar sus metas.
- El éxito de nuestra organización lo construimos juntos.

MEJORA

CONTINUA

- Nos concentramos en el progreso, sin perder de vista los resultados.
- Adoptamos una actitud de aprendizaje continuo. Manejamos las frustraciones. Aprendemos de nuestros propios errores y volvemos a hacer las cosas con las mismas ganas de la primera vez.
- Nos entusiasman los desafíos. No tenemos miedo de equivocarnos, pero no aceptamos no intentarlo.



- Somos, ante todo, curiosos e inquietos: no sólo podemos, sino que debemos preguntarnos una y otra vez si estamos haciendo bien nuestro trabajo y cómo podríamos hacerlo todavía mejor

ADAPTACIÓN

AL CAMBIO

- Estamos abiertos al cambio. Ésa es la única constante. Vivimos en un mundo dinámico y en permanente evolución, lo que nos obliga a ser flexibles para adecuarse a las nuevas circunstancias y los cambios de escenarios que tienen lugar.

Nuestra Historia



DESCRIPCIÓN DE PUESTOS Y RESPONSABILIDADES

CADETE

El puesto de cadete en una farmacia, constituye un puesto inicial en la labor que se desempeña en la farmacia. Es un rol multifuncional que implica diversas responsabilidades relacionadas con la logística, organización y limpieza del punto de venta y la atención al paciente-cliente. Aquí se describen las funciones principales asociadas con este puesto:

Principales Responsabilidades

Distribución de Pedidos y Documentación:

Recepción de pedidos: Recibir los pedidos diarios de los diferentes depósitos de productos farmacéuticos y otros artículos, verificando la conformidad de lo entregado con la documentación correspondiente.

Gestiones y presentaciones: Realizar las gestiones solicitadas por el encargado de punto de venta en oportunidad de requerir la búsqueda de un pedido entre farmacias (Inter) o realizar presentaciones en la administración de documentación y/o valores, Cámara de Farmacia u obras sociales.

Recepción de pedidos: Recibir los pedidos diarios de los diferentes depósitos de productos farmacéuticos y otros artículos, verificando la conformidad de lo entregado con la documentación correspondiente.

Gestiones y presentaciones: Realizar las gestiones solicitadas por el encargado de punto de venta en oportunidad de requerir la búsqueda de un pedido entre farmacias (Inter) o realizar presentaciones en la administración de documentación y/o valores, Cámara de Farmacia u obras sociales.

Apoyo en el depósito y salón de farmacia: Colaborar en actividades de carga y descarga, reposición de góndolas, limpieza, apoyando en la preparación de pedidos y el mantenimiento del inventario cuando sea necesario.

Gestión de Devoluciones: Manejar de manera adecuada y eficiente las devoluciones de productos, siguiendo los procedimientos establecidos por la farmacia.

Coordinación de Entregas:

Planificación de rutas: Coordinar las rutas de entrega de manera efectiva, optimizando la secuencia de entregas para maximizar la eficiencia y minimizar el tiempo de transporte.

Comunicación con pacientes: Mantener una comunicación clara y profesional con los pacientes para coordinar horarios de entrega, confirmar direcciones y asegurarse de la satisfacción del paciente-cliente.

Entregas a Tiempo: Realizar las entregas de manera oportuna, cumpliendo con los plazos acordados y garantizando la integridad de los productos durante el transporte, como así también en la búsqueda de los pedidos entre farmacia, asegurando que el paciente-cliente espere el menor tiempo posible la entrega de su compra.

Mantenimiento del Vehículo:

Cuidado del Vehículo: Cuando el vehículo es proporcionado por la sucursal en la que se desempeña, deberá responsabilizarse del mantenimiento básico del vehículo de entrega, como la verificación regular del aceite, la presión de los neumáticos y el estado general del vehículo. Caso contrario si le fue requerida movilidad propia, deberá contar con el seguro contra terceros correspondiente y hacer un uso adecuado del vehículo en horario laboral, respetando las normas de tránsito. Velando especialmente por esta conducta cuando se desplace con el uniforme de la empresa.

Reporte de Problemas: Informar de cualquier problema o necesidad de mantenimiento del vehículo al encargado del punto de venta o en su defecto al auditor para su resolución o reparación.

Tareas principales

Tarea 1 o 2 veces por semana

Duración 10 a 30 minutos

Recepción de pedidos y Depósito: La función de recepción de pedidos en el ámbito de la farmacia conlleva la responsabilidad crucial de recibir y verificar la conformidad de los productos farmacéuticos y otros artículos con la documentación pertinente, recibidos desde los depósitos.

Este proceso implica una cuidadosa revisión de los pedidos entrantes para asegurar que coincidan con las especificaciones detalladas en los documentos asociados. Además, el cadete de farmacia debe ser meticuloso al examinar la calidad y la cantidad de los productos recibidos, garantizando así la exactitud y la integridad de las existencias.

Cabe destacar que no sólo requiere habilidades organizativas y atención al detalle, sino también un conocimiento sólido de los productos farmacéuticos para identificar posibles discrepancias o irregularidades en los envíos.

Es esencial que el cadete esté familiarizado con los protocolos de almacenamiento y manejo de medicamentos, asegurando que los productos se almacenen de manera adecuada y se cumplan todas las normativas regulatorias y de seguridad, es necesario aclarar que los productos deben sacarse de los envoltorios protectores, limpiarse de ser necesario, dejando las unidades a la vista y listas para ser retiradas con destino a la venta como así también a la reposición de góndolas.

En última instancia, la recepción de pedidos no solo se trata de un proceso logístico, sino que también desempeña un papel crucial en el mantenimiento de la calidad y la integridad de los productos farmacéuticos, lo cual es esencial para garantizar la

seguridad y la satisfacción del cliente, como así también evitar situaciones que afecten el stock de la empresa, ya sea porque la condición de un producto para se a ser categorizado como “roto o vencido”.

Tarea diaria

Duración 60 a 90 minutos

Limpieza y Control de Góndolas: Esta tarea de gran importancia para el funcionamiento de la farmacia y la experiencia del cliente, consiste en limpiar a profundidad y mantener el estado deseable de las góndolas exhibidas y al alcance de los clientes.

La **reposición de góndolas** se convierte en un aspecto crítico para mantener una presentación óptima de los productos, optimizando así la experiencia del cliente en el salón de ventas. Asimismo, la participación en labores de limpieza no solo contribuye a la estética del entorno, sino que también promueve un ambiente higiénico y seguro para clientes y colaboradores.

1. Las mismas deben limpiarse con un paño húmedo y **producto desinfectante** apto para la superficie, tener en cuenta que los estantes pueden ser de chapa, formica o plástico, evitar utilizar productos corrosivos que puedan afectar o percutir el material.

2. **Luego visualización de la góndola:**

Lo principal en este paso es la **detección de producto faltante**; paso siguiente **corroborar stock del producto si hay en el sistema**.

- En caso de que exista en stock en la farmacia, buscar en el depósito y reponer; busca siempre optimizar el espacio de la góndola, si hay dos filas de un mismo producto, busca que quede solo una y luego acomoda en la otra fila el producto faltante.

Si el mismo se encuentra en falta, dar aviso al supervisor y consultar con qué producto reponer ese espacio hasta que haya stock nuevamente.

Por último, controlar que los precios se encuentren colocados de manera correcta y actualizados, si es preciso solicitar al administrador o encargado del punto de venta, la impresión de los precios actualizados para proceder al cambio de los mismos.

Tarea diaria

Duración 60 a 90 minutos

Organización y entrega de pedidos: Caracterizada por la eficiente disposición y preparación de productos con miras a facilitar el subsiguiente proceso de entrega.

Coordinación de Entregas

La planificación de rutas, la comunicación con pacientes y la ejecución de entregas a tiempo constituyen aspectos esenciales en la gestión operativa de un cadete de farmacia, desempeñando un papel crucial en la cadena logística y en la experiencia global del paciente-cliente. La planificación de rutas, como tarea estratégica, y la implementación de tecnologías avanzadas, como sistemas de información geográfica, contribuye a una planificación dinámica, adaptable a las cambiantes condiciones operativas.

La comunicación con las personas, por otro lado, emerge como una competencia interpersonal clave. La habilidad del cadete para mantener una comunicación clara y profesional se manifiesta en la coordinación efectiva de horarios de entrega, la confirmación de direcciones y la búsqueda constante de asegurar la satisfacción del paciente-cliente. La empatía y la atención al detalle son fundamentales en este proceso, ya que cada interacción contribuye a la construcción de relaciones sólidas y a la percepción positiva del servicio farmacéutico.

La entrega puntual de productos farmacéuticos es una fase crítica en este ciclo operativo. El cadete asume la responsabilidad de cumplir rigurosamente con los plazos acordados, asegurando, al mismo tiempo, la integridad de los productos durante su transporte. La manipulación cuidadosa, el seguimiento de protocolos de seguridad y la adherencia a estándares de calidad son aspectos no negociables en este proceso, que culmina con la entrega oportuna y segura de los productos farmacéuticos.

Esta tarea no solo implica la disposición física de los elementos en el espacio de almacenamiento, sino que también requiere una minuciosa verificación para garantizar que los pedidos estén completos y listos para su distribución.

Para llevar a cabo esta tarea el Cadete debe:

1. Corroborar la solicitud del cliente ya sea por teléfono o Whatsapp
2. Visualizar en el sistema que él mismo se encuentre en stock o en su defecto cuales la farmacia más cercana que tiene disponible.
3. Consultar al cliente la el medio de pago
 - a. Si es mercado pago, se debe generar un link de pago
 - b. Si es con tarjeta de Crédito, se consulta cuál es la tarjeta y la cantidad de cuotas en que se quiere abonar y se envía el posnet al domicilio del cliente
 - c. Si es en efectivo, abona cuando se le entrega el pedido.
4. Llega a la sucursal y rinde el ticket de cada pedido entregado.

Este enfoque estratégico contribuye a la agilización de los procesos internos, también influye directamente en la capacidad de respuesta y la calidad del servicio proporcionado a los pacientes-clientes.

La atención a estos detalles es esencial para garantizar que los productos farmacéuticos sean entregados de manera precisa y completa, evitando posibles discrepancias que podrían comprometer la atención al cliente y la integridad del inventario.

Gestiones y presentaciones: La ejecución de gestiones y presentaciones, en el ámbito de un cadete de farmacia, reviste una importancia estratégica al integrarse en el entramado de responsabilidades inherentes a esta posición.

Este aspecto del rol se manifiesta en dos vertientes fundamentales: en primer lugar, en la realización de gestiones específicas requeridas por el encargado de punto de venta, que puede incluir la búsqueda de pedidos entre farmacias internas.

En esta oportunidad el Cadete debe:

1. Requerir al encargado del punto de venta la especificidad de lo que debe buscar y dónde debe dirigirse.
2. Decidir si ese traslado amerita ser hecho en algún medio de movilidad o si es más efectivo hacerlo caminando, dependiendo las distancias.
3. Recepcionar el ticket temporal y el valor del producto que va a retirar de la farmacia de destino.
4. En la farmacia de destino, se produce el intercambio entre el ticket temporal por el definitivo y el valor por el producto solicitado en la farmacia de origen.
5. Una vez de regreso en la farmacia de origen, entrega el producto buscado, el ticket definitivo y el vuelto en caso de existir al cajero que se encuentre disponible en el puesto.

Esta transacción para control de los encargados, queda asentado en el sistema de gestión interna.

En el contexto de la búsqueda de pedidos internos entre distintas sucursales farmacéuticas, el cadete desempeña un papel central en la coordinación y ejecución de dichas gestiones y en la experiencia del Paciente-cliente

En segundo lugar, abarca la participación en la preparación y ejecución de presentaciones ante instancias como la administración de la Droguería, la Cámara de farmacia, u otras entidades vinculadas, como obras sociales; o la compra de productos para la farmacia. Esto implica la aplicación de habilidades comunicativas efectivas para establecer contacto con otras farmacias, asimismo, la capacidad para gestionar la documentación asociada a estas transacciones resulta imperativa, garantizando la integridad y la precisión en el registro de los procesos.

En esta oportunidad se le puede solicitar al cadete el traslado de documentación o valores a la Droguería el cual lo realiza de manera presencial.

Si es documentación:

1. Debe solicitar al Administrativo o encargado de turno/ de sucursal la documentación que debe trasladar, a quien entregar, y el tipo de comprobante o verificación que debe realizar,
2. Llegado a la droguería, anunciarse en el sector y esperar a ser atendido.
3. Entregar la documentación y solicitar la revisión de la misma, asegurándose de que se recibió lo solicitado o esperado.
4. Una vez obtenida la confirmación de que la documentación está completa, solicitar la firma o rúbrica del cuaderno que acredite el traslado realizado.
5. Regresa a la farmacia informado la conformidad del traslado o comunica la revisión realizada por el sector de ser necesario.

Si son valores:

1. Recibe los valores (dinero billete) por parte del encargado de la sucursal o de turno
2. Se dirige a la droguería, si se encuentra cerca de las inmediaciones de la misma, es acompañado por el guardia, si la farmacia se encuentra más alejada debe dirigirse en medio de movilidad.
3. Se anuncia en recepción y espera al personal de tesorería con quien realiza la contabilización de los valores.
4. Controlan cantidad y tipo de billetes, con el mail el que encargado de la sucursal o de turno envió previamente.
5. Una vez que el monto y los tipos de billetes coinciden con el mail, el personal de tesorería le responden el mail al encargado de la sucursal o de turno da don confirmación de la correcta recepción
6. El cadete regresa a la farmacia de origen.

En cuanto a las presentaciones ante instancias administrativas y profesionales, el cadete asume un papel de representación de la farmacia. Esta responsabilidad demanda habilidades comunicativas avanzadas, así como un conocimiento profundo de los procedimientos internos y las políticas farmacéuticas.

La preparación meticulosa de la documentación y la presentación oral reflejan la competencia y la profesionalidad del cadete, contribuyendo a fortalecer la imagen de la farmacia ante diversas audiencias.

Compra de productos para la farmacia:

1. Control de falta de productos de limpieza, de librería, papelería, etc.
2. Solicitud al encargado de la sucursal o de turno para ir a realizar compra
3. Recepción del dinero para la compra en la caja acorde a lo que se va a buscar y fue previamente aprobado.
4. Se dirige al comercio en el cual se va a realizar la compra, que previamente debe asegurarse que entregue el comprobante fiscal apto para la posterior rendición de esta compra.
5. Al momento de realizar el pago, tener en cuenta de proporcionar el número de CUIT y datos de la farmacia, y verificar que los tickets no excedan el monto establecido como tope para las compras de esta índole.
6. Realizar el pago y verificar la entrega de los productos comprados y de la confección correcta del ticket antes de retirarse del local.
7. Regresa a la farmacia y rinde en caja de tickets y devolución de dinero sobrante en caso de que haya.

Tarea Diaria**Duración 4 a 6 horas****Actividades de Tipo Polivalente:**

La función de apoyo en el depósito y salón de farmacia se configura como una tarea multifacética que demanda del cadete habilidades operativas y logísticas en pro de la eficiencia y el mantenimiento integral del establecimiento farmacéutico. Colaborando en actividades de carga y descarga, el cadete contribuye activamente al flujo operativo, asegurando la recepción y disposición adecuada de los productos farmacéuticos y otros insumos esenciales.

La colaboración en la preparación de pedidos y el mantenimiento del inventario representa una dimensión estratégica de la labor del cadete. Esta responsabilidad abarca desde la verificación de la disponibilidad de productos en el inventario hasta la preparación meticulosa de pedidos, asegurando la exactitud y la integridad de estos.

En cuanto a la **gestión de devoluciones**, el cadete desempeña un rol crucial al manejar de manera adecuada y eficiente los procesos relacionados con la devolución de productos. Este proceso implica la aplicación rigurosa de procedimientos establecidos por la farmacia, asegurando la coherencia con las normativas y regulaciones vigentes. En resumen, el apoyo en el depósito y salón de farmacia, así como la gestión de devoluciones, representan dimensiones fundamentales del rol del cadete. Su capacidad para ejecutar estas tareas con precisión y eficiencia no solo incide en la operación interna de la farmacia, sino que también impacta directamente en la percepción del cliente y en la capacidad de la farmacia para mantener altos estándares de calidad y servicio en un entorno farmacéutico dinámico y exigente.

Mantenimiento del Vehículo:

En situaciones donde el vehículo es proporcionado por la sucursal, el cadete asume la responsabilidad de realizar un mantenimiento básico, comprendiendo la verificación regular de niveles de aceite, la presión de los neumáticos y la evaluación del estado general del vehículo. Este compromiso con el mantenimiento preventivo no solo preserva la integridad del vehículo, sino que también contribuye a la seguridad y eficiencia operativa.

En aquellos casos en los que el cadete utiliza su propio vehículo, se espera que cumpla con requisitos adicionales, tales como contar con el seguro contra terceros correspondiente. Además, se espera que el cadete conduzca de manera responsable y en conformidad con las normas de tránsito durante el horario laboral, garantizando así la seguridad propia y de terceros en la vía pública.

El acto de conducir no se limita únicamente a la movilización de productos; implica una responsabilidad inherente al cuidado del vehículo como herramienta de trabajo. La observación atenta de cualquier anomalía o necesidad de mantenimiento se presenta como una tarea esencial. En este sentido, el cadete está obligado a informar detalladamente sobre cualquier problema identificado en el vehículo al encargado del punto de venta o, en su defecto, al auditor. Este reporte no solo actúa como un mecanismo proactivo para abordar problemas potenciales, sino que también facilita una pronta resolución o reparación, garantizando así la continuidad de las operaciones logísticas.

En conclusión, el cuidado del vehículo y el reporte de problemas por parte del cadete de farmacia no solo responde a la conservación de activos empresariales, sino que también denota una actitud proactiva hacia la seguridad vial y la eficiencia operativa. La diligencia en estas responsabilidades no solo fortalece la integridad del vehículo, sino que también contribuye a la eficacia general de las operaciones de entrega, subrayando la importancia de una gestión logística y de vehículos cuidadosa y profesional en el ámbito farmacéutico.

STOKISTA

Su labor abarca desde la minuciosa recepción de mercadería, verificando cantidades y notificando discrepancias, hasta la preparación mensual de medicamentos vencidos para devolución. Además, se encarga del registro detallado de entradas en sistemas para mantener inventarios actualizados. La gestión de reclamos y devoluciones, junto con un almacenamiento eficiente que cumple normativas, son responsabilidades clave. Asimismo, realiza inventarios periódicos para identificar y corregir posibles discrepancias, contribuyendo así a la toma de decisiones informada y al éxito operativo de la farmacia. Habilidades fundamentales incluyen una comunicación efectiva, atención a detalles y organización.

Principales Responsabilidades

1 Recepción y Almacenamiento de medicamentos y productos de perfumería:

- Recepción de Mercancía: Recibir los productos farmacéuticos, medicamentos, artículos de cuidado personal y otros productos según los procedimientos establecidos por cada depósito. Verificar la calidad y cantidad de los productos entregados.
- Registro de Entradas: Utilizar sistemas de registro para documentar las entradas de mercancía, incluyendo la actualización de inventarios y la generación de documentación necesaria.
- Gestión de reclamos y devoluciones: Verificar el correcto estado de la mercadería recibida, individualizando los productos que lleguen dañados o defectuosos, los mismos deben ser devueltos dentro del plazo establecido, gestionado la documentación respaldatoria correspondiente. También deberá coordinar el retiro de los mismos por la sucursal

- Almacenamiento Eficiente: Organizar y almacenar los productos en el depósito de manera eficiente, asegurando que se cumplan las condiciones de almacenamiento adecuadas, como temperatura y humedad, prestando especial atención a las fechas de vencimiento.

2 Control de Inventario:

- Inventario Periódico: Realizar conteos periódicos de inventario para verificar la precisión del stock en comparación con los registros del sistema.
- Registro de Movimientos: Mantener registros precisos de las salidas y entradas de mercancía, actualizando el sistema de gestión de inventarios para reflejar con precisión los niveles de stock.
- Identificación de Problemas: Identificar y reportar cualquier discrepancia entre los registros y las existencias físicas, investigando las razones detrás de las diferencias.

3 Reporte de Faltantes o Sobrantes:

- Informe de Faltantes: Notificar a la gerencia sobre cualquier producto faltante o en cantidades insuficientes para garantizar que se tomen medidas correctivas, como realizar pedidos adicionales.
- Manejo de Sobrantes: Reportar y manejar cualquier excedente de inventario, solicitando acciones como promociones o ajustes en las cantidades de pedido para evitar acumulación de stock no deseado.
- Colaboración con Compras: Colaborar con el responsable de armar el pedido para ajustar los niveles de inventario en función de la demanda y las tendencias del mercado.

4 Organización del punto de venta:

- **Mantenimiento de Orden:** Mantener el depósito y el salón limpio y ordenado para facilitar la localización de productos y garantizar un flujo eficiente de mercancía.
- **Rotación de Productos:** Implementar prácticas de rotación de productos para garantizar que los productos más antiguos se utilicen primero y minimizar las pérdidas por vencimiento.
- **Etiquetado e Identificación:** Sectorizar y etiquetar claramente los productos en el área de depósito para facilitar la identificación y ubicación rápida al momento de reponer los mismos en el salón.

Tareas principales

Tarea 1 o 2 veces por semana

Duración 10 a 15 minutos

Recepción de mercadería: Es fundamental realizar el proceso en colaboración con el chofer de la droguería y el guardia de turno. Durante este procedimiento, se lleva a cabo una minuciosa verificación de la cantidad de bultos especificada en la hoja de ruta correspondiente. Posteriormente, se procede a entregar la hoja de ruta al encargado de turno, quien, después de realizar una segunda revisión, firma para confirmar la recepción de la cantidad exacta de bultos indicada en el documento.

En situaciones en las que se detecte alguna discrepancia y falte algún producto, es imperativo registrar esta información de manera detallada. Además, se notifica de inmediato a la droguería correspondiente sobre la irregularidad detectada para tomar las acciones correctivas necesarias.

Este proceso garantiza un control preciso y efectivo en la recepción de mercadería, asegurando la integridad del inventario y la comunicación fluida con el proveedor.

Por otra parte, se debe remarcar que el proceso de recepción de mercadería por parte de los colaboradores y colaboradoras estará sujeto a los días a congeniar con la descarga de mercadería en base a los proveedores varios y el tipo, siendo esta actividad no sólo plenamente de recepción, sino también de control de manera indirecta.

Procedimiento:

1. Llegada del proveedor a depósito: Es necesario estar atento y tener en cuenta en qué momento del día sucede esto, la persona que se desempeñe en este puesto tiene que estar disponible al momento de la llegada del transporte para descargar la mercadería en el menor tiempo posible.
2. Recibo de hoja de ruta: La misma constituye el documento de la entrega en ella se especifican los bultos/ lotes recibidos.
3. Contabilización de bultos y verificar que coincidan con la cantidad declarada en la factura: Esta verificación está dada a modo de resguardar que la entrega sea en las condiciones en las que se despachó desde el depósito
4. Inicio de apertura y recuento de la mercadería: Una vez verificado que la factura coincide con lo pedido y que los bultos son los consignados en la factura, se procede a la apertura de los mismos y revisión de lo recibido.
5. En caso de los pañales se cuenta paquete por paquete.
6. Separan los productos por facturas para la posterior EFECTIVIZACIÓN: Se agrupan las unidades recibidas para realizar un último control al momento de proceder a efectivizar la mercadería en el sistema

Tarea 1 o 2 veces por semana**Duración 30 a 60 minutos**

Preparación de medicamentos para “devolución”: Una vez al mes, se procede a la preparación de los medicamentos destinados a la devolución por vencimiento, con el objetivo de enviarlos a la droguería correspondiente, solicitando la baja de los mismos en el sistema. Este proceso implica la carga de información detallada en el sistema Oracle, incluyendo los medicamentos próximos a vencer, sus fechas de vencimiento, números de lote y unidades, bajo la categoría identificativa "Medicamentos por vencimiento".

Se aguarda la generación de la orden de retiro en el sistema, la cual requiere un plazo de 24 horas para su completa elaboración. Una vez que la orden es generada, se lleva a cabo una exhaustiva verificación para asegurar la concordancia con la lista preestablecida. Los medicamentos correspondientes son entonces seleccionados, preparados y colocados en una caja designada, la cual es debidamente sellada y firmada por el responsable a cargo, identificado como el encargado de la sucursal.

Finalmente, la caja preparada es entregada a la droguería en cuestión, completando así el proceso de devolución por vencimiento de medicamentos de manera eficiente y conforme a los procedimientos establecidos.

Tarea 1 o 2 veces por semana**Duración 10 a 15 minutos**

Registro de entradas en el sistema: Hacer uso de sistemas de registro se erige como una práctica esencial para consignar las recepciones de mercancía en el ámbito farmacéutico. Esta práctica no solo comprende la actualización meticulosa de los inventarios, sino que también abarca la generación de la documentación pertinente indispensable para el adecuado control y seguimiento de los recursos farmacéuticos.

Este enfoque sistematizado no solo optimiza la gestión de inventarios, sino que también garantiza la coherencia y disponibilidad de información esencial para mantener la eficiencia operativa y la conformidad con las normativas correspondientes en el entorno farmacéutico.

Previo al inicio de la carga en el sistema de los pedidos realizados por el Encargado de Punto de Venta o de Turno, es necesario separar los bultos recibidos por rango horario en el que se realizado el pedido, este dato figura en la factura y deben ordenarse de forma ascendente.

Inicio de la carga en ZETTI:

1. Ingresar a ZETTI en la ventana compras
2. Presionar f2 (operaciones)
3. Seleccionar recepción de pedidos pendientes
4. Se despliega una ventana que corresponde a los pedidos pendientes y seleccionar los números de facturas que se van a efectivizar, deben coincidir con mi control previo
5. Se debe seleccionar en cada factura el renglón que corresponde con el producto que se va a tickar y repetir esta operación uno por uno hasta completar los distintos ítems de la factura.
6. Se debe repetir esta operación con las siguientes facturas.
7. Una vez finalizado se ejecuta un listado de control.

Para los pedidos que no son realizados por el Encargado de Punto de Venta o de Turno, el modo de efectivizar los pedidos es el siguiente:

1. En ZETTI se dirige a opciones >
 - a. carga de productos de red de otra farmacia >
 - b. insert >
 - c. [nombre de la droguería]
 2. Seleccionar en "elegir método de ingreso" > producto.
 3. Seleccionó recepción de pedidos pendientes
 4. Se despliega una ventana que corresponde a los pedidos pendientes y seleccionar los números de facturas que voy a efectivizar, deben coincidir con mi control previo
 5. Voy seleccionado en cada factura el renglón que corresponde con el producto que voy a tickar y repito esta operación uno por uno hasta completar los distintos ítems de la factura.
 6. Repito esta operación con las siguientes facturas.
- Una vez finalizado se ejecuta un listado de control.

Tarea Diaria

Duración 20 a 30 minutos

Almacenamiento Eficiente: Desarrollar una estructuración y disposición eficiente de los productos en el depósito constituye una tarea crucial, en la cual se garantiza la observancia de condiciones de almacenamiento óptimas, tales como el control riguroso de la temperatura y la humedad.

Es imperativo otorgar una atención particular a las fechas de vencimiento, con el fin de preservar la integridad y calidad de los productos almacenados. Este enfoque meticuloso no solo busca optimizar la disposición logística, sino también salvaguardar la conformidad con las normativas y estándares pertinentes.

La gestión cuidadosa de estos aspectos contribuye a mantener la eficacia operativa y la excelencia en el control de inventarios, promoviendo así prácticas de almacenamiento que aseguren la frescura y seguridad de los productos en el tiempo.

Para llevar a cabo esta tarea se divide el depósito en sectores y se acomoda manualmente los productos que fueron efectivizados, mismo procedimiento se hace con los medicamentos que van en las cajoneras que se encuentran detrás del mostrador.

Tarea Diaria

Duración 5 a 8 horas

Control de Stock: La ejecución de recuentos sistemáticos del inventario a intervalos regulares se erige como una práctica esencial para evaluar la exactitud del stock en relación con los registros almacenados en el sistema. Este proceso de verificación periódica no solo contribuye a la identificación de posibles discrepancias, sino que también establece una base para la mejora continua en la gestión de inventarios. La meticulosidad en la realización de estos conteos representa un pilar fundamental para la confiabilidad de los datos, fortaleciendo así la toma de decisiones informada en el ámbito logístico y comercial.

Su trabajo contribuye directamente a garantizar que la farmacia tenga los productos necesarios para satisfacer la demanda de los pacientes y que se cumplan los estándares de almacenamiento y disponibilidad. La comunicación efectiva con sus compañeros y superiores, la atención a los detalles y la organización son habilidades clave para este puesto.

Se realiza de la siguiente manera:

1. Se imprime el listado diario: Consiste en la venta por ranking y venta diaria
2. Se observa lo que arroja el sistema y lo que efectivamente hay en la sucursal
 - a. En caso de discrepancia informar al Encargado de Punto de Venta o de Turno.
3. El control de productos de venta libre, se realiza mediante un Excel donde están listados todos los productos y el control se realiza de manera visual, contando que coincidan con las cantidades establecidas.
 - a. La actualización de esta planilla se realiza manualmente con la supervisión del Encargado del Punto de Venta o de Turno.

Las sucursales que cuentan con Robot: El control de Stock es automático, ya que permite cruzar las ventas realizadas con lo que tiene físicamente en su sistema

PERFUMERA

DERMOCONSEJERA

El rol de Dermoconsejera no solo implica una valiosa oportunidad comercial para la farmacia, sino también una vía de expansión al ofrecer un servicio diferenciado. La distinción de este puesto radica en ofrecer un servicio diferenciado, colocando especial énfasis en proporcionar asesoramiento experto y educación detallada a los clientes.

En el ámbito del asesoramiento, la Dermoconsejera despliega su conocimiento especializado al evaluar las necesidades y preocupaciones individuales de los clientes en relación con el cuidado de la piel, ayudándolos a seleccionar los productos más adecuados para sus tipos de piel y condiciones específicas. Este asesoramiento personalizado va más allá de una simple transacción de venta, estableciendo una conexión más profunda entre la farmacia y el cliente.

En cuanto a la educación, la Dermoconsejera se convierte en una fuente confiable para informar a los clientes sobre las propiedades de los productos disponibles. Explica detalladamente los beneficios de cada producto, sus ingredientes activos y cómo estos pueden abordar eficazmente sus preocupaciones dermatológicas. Además, proporciona información valiosa sobre las tendencias actuales en maquillaje y perfumería, manteniendo a los clientes actualizados sobre las últimas novedades y opciones disponibles en el mercado.

Principales Responsabilidades

Este puesto cuenta con 2 especies de responsabilidades que pueden diferenciarse en comerciales y operativas; las primeras orientadas a la generación de ventas, promoción de productos y marcas del mercado, la fidelización del cliente y el desarrollo de estrategias de marketing para el sector.

En el segundo segmento podemos individualizar las responsabilidades asociadas al asesoramiento del cliente y de sus compañeros de equipo, gestión de pedidos e inventarios, seguimiento postventa, formación continua.

1 Asesoramiento en Productos de Perfumería:

- Conocimiento de Productos: Estar familiarizado con la variedad de productos de perfumería disponibles, incluyendo fragancias, lociones, productos para el cuidado de la piel, cabello y maquillaje.
- Asesoramiento Personalizado: Brindar asesoramiento individualizado a los clientes según sus preferencias personales, tipo de piel, condición y necesidades específicas y ocasiones especiales para el uso de los productos.
- Actualización Continua: Mantenerse informado sobre las últimas tendencias en perfumería, ingredientes y marcas para ofrecer recomendaciones basadas en información actualizada.
- Educación sobre Cuidado de la Piel: Educar a los clientes sobre prácticas de cuidado de la piel, incluyendo hábitos de limpieza, protección solar y otros aspectos que contribuyan a mantener una piel saludable, recomendar sobre tratamientos y realizar seguimiento para comprobar su efectividad.

2 Reposición y Exhibición de Productos:

- **Control de Inventarios:** Colaborar en la gestión de inventarios de productos de perfumería, notificando la necesidad de reposición y asegurando que los productos estén disponibles para su venta.
- **Exhibición Atractiva:** Organizar y mantener una presentación atractiva y ordenada de los productos en el área de perfumería para mejorar la visibilidad y facilitar la elección de los clientes.
- **Etiquetado y Precios:** Asegurarse de que todos los productos estén correctamente etiquetados con precios actualizados y cualquier información relevante sobre el producto.

3 Atención Personalizada a pacientes:

- **Identificación de Necesidades:** Escuchar activamente a los pacientes para comprender sus necesidades y preferencias, ofreciendo productos que se ajusten a sus expectativas.
- **Demostraciones y Muestras:** Proporcionar demostraciones y muestras de productos de perfumería para permitir a los clientes experimentar con los productos antes de tomar decisiones de compra.
- **Manejo de Consultas:** Responder a las preguntas y consultas de los clientes sobre los productos de perfumería y de cosmetología.

4 Ventas y Cumplimiento de Metas:

- **Promoción de ventas:** Participar en actividades promocionales y campañas de ventas para impulsar las ventas y cumplir con los objetivos establecidos por la farmacia.
- **Conocimiento de Ofertas:** Estar informado sobre las ofertas y descuentos vigentes, animando a los pacientes a aprovechar las promociones disponibles.
- **Registro de Ventas:** Utilizar sistemas de punto de venta para registrar con precisión las transacciones de venta y mantener registros actualizados.

2 Reposición y Exhibición de Productos:

- Control de Inventarios: Colaborar en la gestión de inventarios de productos de perfumería, notificando la necesidad de reposición y asegurando que los productos estén disponibles para su venta.
- Exhibición Atractiva: Organizar y mantener una presentación atractiva y ordenada de los productos en el área de perfumería para mejorar la visibilidad y facilitar la elección de los clientes.
- Etiquetado y Precios: Asegurarse de que todos los productos estén correctamente etiquetados con precios actualizados y cualquier información relevante sobre el producto.

3 Atención Personalizada a pacientes:

- Identificación de Necesidades: Escuchar activamente a los pacientes para comprender sus necesidades y preferencias, ofreciendo productos que se ajusten a sus expectativas.
- Demostraciones y Muestras: Proporcionar demostraciones y muestras de productos de perfumería para permitir a los clientes experimentar con los productos antes de tomar decisiones de compra.
- Manejo de Consultas: Responder a las preguntas y consultas de los clientes sobre los productos de perfumería y de cosmetología.

4 Ventas y Cumplimiento de Metas:

- Promoción de ventas: Participar en actividades promocionales y campañas de ventas para impulsar las ventas y cumplir con los objetivos establecidos por la farmacia.
- Conocimiento de Ofertas: Estar informado sobre las ofertas y descuentos vigentes, animando a los pacientes a aprovechar las promociones disponibles.
- Registro de Ventas: Utilizar sistemas de punto de venta para registrar con precisión las transacciones de venta y mantener registros actualizados.

Principales Tareas

Tarea Diaria

Duración 30 a 45 minutos

Orden y Limpieza: Supervisar y mantener la orden y limpieza en el área asignada, incluyendo góndolas y la sección de maquillaje/belleza y perfumes.

Realizar un control constante de los vencimientos de los productos, retirando aquellos que estén próximos a vencer y gestionando su reemplazo.

Tarea Semanal

Duración 30 a 45 minutos

Gestión de Contenidos para Redes Sociales: Realizar fotografías de productos en oferta o relacionados con festividades próximas para compartir en las redes sociales, especialmente en plataformas como WhatsApp (WSP), para mantener a los clientes informados sobre promociones y novedades.

Tarea Diaria

Duración 10 a 30 minutos por cliente

Atención al Cliente y Asesoramiento: Brindar atención personalizada a los clientes, ofreciendo asesoramiento experto sobre productos dermatológicos, cuidado de la piel, maquillaje y perfumes. Identificar las necesidades individuales de los clientes, guiándolos y ofreciendo alternativas atractivas y beneficiosas.

Trabajar activamente en la venta cruzada, sugiriendo productos adicionales que complementen las necesidades y preferencias del cliente.

Proporcionar asesoramiento también al equipo de la sucursal, compartiendo conocimientos y actualizaciones en productos y tendencias.

Tarea Anual**Duración 20 a 50 horas anuales**

Cursos de Capacitación: Participar en cursos de capacitación periódicos para mantenerse al tanto de las últimas tendencias en cuidado de la piel, maquillaje y productos relacionados. Compartir el conocimiento adquirido con el equipo para mejorar la calidad del servicio.

Tarea Diaria**Duración 10 a 15 minutos**

Control de Stock de Insumos: Supervisar el stock de insumos como papel de regalo, bolsas, moños y cinta adhesiva, comunicando al encargado cualquier faltante o bajo stock. Coordinar con el encargado para autorizar y gestionar la compra de insumos, respetando los límites establecidos por auditoría.

Gestionar el pedido de bolsas de regalo a través del sistema de farmacia, asegurándose de que cuenten con el logo de la farmacia y se destinen a productos de alto costo.

La importancia de este puesto implica no solo la venta de productos de perfumería, sino también proporcionar asesoramiento experto y atención personalizada. El conocimiento actualizado de productos, la habilidad para presentarlos de manera atractiva y la capacidad para interactuar de manera positiva con los pacientes son aspectos esenciales de este puesto.

VENDEDOR DE MOSTRADOR

El puesto de vendedor de mostrador en una farmacia, implica la interacción directa con los pacientes y requiere conocimientos especializados sobre productos y medicamentos, así como habilidades en el manejo de normas de atención y del sistema de venta. A continuación, se describen las principales funciones y responsabilidades de este rol:

Principales Responsabilidades

1 Atención al paciente-clientes:

- **Recepción y Asesoramiento:** Recibir a los pacientes en el mostrador, atender sus consultas y brindar asesoramiento sobre productos farmacéuticos, cobertura de las obras sociales, prepagas o arts, medicamentos de venta libre, productos de cuidado personal, entre otros.
- **Servicio Personalizado:** Proporcionar un servicio al paciente-clientes personalizado, identificando las necesidades individuales y ofreciendo recomendaciones basadas en la información proporcionada.
- **Gestión de Quejas:** Manejar de manera efectiva las quejas o preocupaciones de los pacientes, buscando soluciones y asegurando la satisfacción del paciente-clientes.

2 Conocimiento de Productos y Medicamentos:

- Información sobre Medicamentos: Tener un conocimiento sólido sobre los medicamentos disponibles en la farmacia, incluyendo sus indicaciones, posología, efectos secundarios y posibles interacciones.
- Productos de Venta Libre: Familiarizarse con los productos de venta libre, suplementos, vitaminas y otros artículos disponibles en la farmacia, para poder proporcionar información precisa y recomendaciones.
- Actualización Continua: Mantenerse actualizado sobre nuevos productos, lanzamientos y cualquier cambio en la información relacionada con productos farmacéuticos.

3 Manejo de Punto de Venta:

- Registro de Ventas: Utilizar el sistema de venta para registrar las transacciones de venta de manera precisa y eficiente.
- Cobro en caja de mostrador: Realizar transacciones de compra, manejar los distintos medios de pago y proporcionar los comprobantes correspondientes.

Principales Tareas

1 Atención al paciente-clientes:

La recepción y orientación de los pacientes en el mostrador representa una fase fundamental en la interacción farmacéutica. Este proceso implica la acogida y atención inicial a los pacientes, atendiendo de manera proactiva sus consultas y proporcionando orientación especializada sobre diversos aspectos, tales como productos farmacéuticos, cobertura de obras sociales, prepagas o ART, medicamentos de venta libre, así como productos de cuidado personal, entre otros.

La prestación de un servicio personalizado se erige como un componente esencial de la atención farmacéutica. Este enfoque implica la identificación activa de las necesidades individuales de los pacientes-clientes, a través de un análisis cuidadoso de la información proporcionada. A partir de esta comprensión detallada, se busca ofrecer recomendaciones y asesoramiento altamente personalizados, optimizando así la experiencia del paciente y la pertinencia de las intervenciones farmacéuticas.

La gestión efectiva de inquietudes o quejas manifestadas por los pacientes constituye un aspecto crítico en la prestación de servicios farmacéuticos. La capacidad para abordar estas inquietudes con empatía y diligencia es imperativa. Se persigue la resolución eficiente de las quejas, buscando soluciones prácticas y, en última instancia, garantizando la satisfacción del paciente-cliente.

2 Conocimiento de Productos y Medicamentos:

Competencia en Información Farmacológica, exhibir un conocimiento profundo y actualizado acerca de los medicamentos existentes en la farmacia, abarcando aspectos cruciales como sus indicaciones terapéuticas, posología recomendada, efectos secundarios potenciales y posibles interacciones medicamentosas.

Productos de Acceso Directo, desarrollar una familiaridad exhaustiva con los productos de venta libre, suplementos, vitaminas y demás artículos disponibles en la farmacia, con el propósito de suministrar información precisa y recomendaciones fundamentadas. Este entendimiento abarca no solo la clasificación y composición de dichos productos, sino también sus potenciales beneficios y contraindicaciones.

Compromiso con la Formación Permanente, demostrando un compromiso constante con la actualización de conocimientos, manteniéndose al tanto de nuevos lanzamientos, productos emergentes y cualquier modificación relevante en la información vinculada con productos farmacéuticos. Este enfoque proactivo implica la participación en programas de formación continua, la revisión de literatura especializada y la asimilación de cambios normativos para garantizar la entrega de información precisa y actualizada a los pacientes y clientes.

3 Manejo de Punto de Venta:

Registro Puntual de Operaciones Comerciales, aplicar el sistema de gestión de ventas con precisión y eficacia para documentar las transacciones comerciales de manera detallada y rigurosa.

Procedimientos de Transacción en el Mostrador, llevar a cabo las operaciones de compra en la caja de mostrador, gestionando de manera experta los diversos medios de pago disponibles y emitiendo los comprobantes pertinentes de manera oportuna y precisa. Este proceso implica no solo la ejecución técnica de las transacciones, sino también la aplicación de protocolos de seguridad y confidencialidad en el manejo de la información financiera del cliente. La atención meticulosa a estos procedimientos es esencial para garantizar la integridad de las operaciones comerciales y la satisfacción del cliente. La combinación de habilidades requeridas para este puesto se centra principalmente en la eficiente atención al paciente-clientes, conocimiento de productos y medicamentos, y el manejo de situaciones difíciles en el punto de venta.

Actividades Diarias

- La iniciación del proceso de apertura de caja se lleva a cabo mediante el empleo de la computadora y el sistema exclusivo de la entidad empresarial.
- Se gestiona el dispositivo celular designado para uso corporativo, el cual se restringe al horario laboral y se destina primordialmente a la generación de contenido en las plataformas de redes sociales de la institución, así como a la consulta de tarifas relacionadas con productos de perfumería.
- Operatividad del dispositivo de pago electrónico, conocido como posnet, se emplea para facilitar la gestión de los cobros de manera eficiente.
- Durante los lapsos en los que la afluencia de clientes es reducida, se procede a llevar a cabo la tarea de limpieza y ordenamiento de la vitrina, si bien esta actividad está sujeta a variaciones dependiendo del mes y de la jornada específica.

Especificación de actividades propias del puesto

1 ACTUALIZACIÓN DE PRECIOS-Desde ZETTI (Software)

Filtra colocando "precio actualizado desde" ingresa la fecha del día de la consulta y la hora 7:00.

En la casilla "Stock" coloca del 1 al 999 (Para que le tire 1000 resultados de la búsqueda).

Marca la casilla de verificación (Tilda) "Lo que hay stock".

Enter y tira la lista de precios actualizados.

Tilda la lista de productos que le corresponde a su góndola.

Imprime.

2 TRANSFERENCIAS PLANES IOSCOR 100% (PASOS)

- CTRL T.
- Observar el valor de la transferencia.
- Mirar que el temporal coincide.
- Confirmar para que disminuya el stock.
- Apretar la transferencia (F10).
- Se debe confirmar que hay 0,00.
- Transferencia exitosa

3 GENERACIÓN DE VALES

Buscar el producto y verificar que no hay stock disponible.

Registrar automáticamente un "1" en la ventana de la casilla "Vales" del sistema.

Ofrecer al cliente la opción de hacer un vale por el producto en falta y cobrar por adelantado.

Realizar el pedido de reposición del producto mediante el vale emitido.

El cliente recoge el producto una vez que llega el pedido.

Confirmar y dar de baja el vale en el sistema al momento de que el cliente recoja su producto.

Actualizar el stock en el sistema para reflejar la disminución del producto que el cliente llevó.

Realizar pasos similares al de la transferencia en el sistema:

- a. Presionar "CTRL T".
- b. Observar el vale en la ventana.
- c. Verificar el temporal que coincida con el vale.
- d. Confirmar para actualizar el stock (presionando "F11").
- e. Verificar el lote del producto.
- f. Colocar N° en el sistema.
- g. Confirma y disminuye el stock

4 COLOCAR MANUALMENTE LA OFERTA 2X1 (ERROR DE ZETTI)

Colocar "2" en cantidad para que la oferta 2x1 se active.

Siempre colocar "2" en cantidad como medida de precaución para no perder de vista ninguna oferta.

En caso de que haya oferta 2x1, la oferta se activa.

En caso de que no haya oferta, anular la operación dejando solo una unidad.

5 VENTA (pasos)

- Tickar el producto.
- Controlar si el producto está en oferta o no (coloca 2 por las dudas en cantidad y si no sale oferta, anula y coloca 1 nomás).
- Consultar al cliente cómo abona:

Si paga en efectivo:

- Presionar F3.
- Seleccionar efectivo.
- Presionar F10.

Si paga con tarjeta:

- Presiona F3.
- Seleccionar tarjetas.
- Coloca tipo y cantidad de cuotas.

Si paga con cuenta corriente:

- Presionar F7.
- Colocar en el buscador el apellido o DNI.
- Seleccionar al cliente.
- Presiona F10 Enter.
- Debe aparecer en medio de pago "Tarjeta Farmar", que significa que se está pagando con cuenta corriente.

CAJERO

El cajero con manejo de caja, facturación y atención al paciente-clientes en una farmacia tiene un rol clave en la gestión de la experiencia y atención al paciente-clientes del establecimiento. A continuación, se describen las funciones principales de este puesto:

Principales Responsabilidades

1 Manejo de Caja y Facturación:

- Registro de Transacciones: Registrar con precisión todas las transacciones de venta de productos farmacéuticos, medicamentos y otros artículos, utilizando el sistema del punto de venta y herramientas informáticas.
- Manejo de Efectivo: Gestionar el manejo de efectivo de manera segura y eficiente, realizando arqueos de caja periódicos y asegurándose de que los saldos concilien correctamente.
- Facturación y Documentación: Generar facturas y documentos relacionados con las ventas. Asegurarse de que la documentación cumpla con los requisitos legales y de la empresa.
- Cierre de Caja: Realizar el cierre de caja al final del turno, verificando la conciliación de las transacciones y preparando informes correspondientes.

2 Atención al paciente-clientes en caja:

- Recepción de Pagos: Recibir pagos en efectivo, tarjeta de crédito, débito, billeteras virtuales u otros métodos de pago autorizados, brindando un servicio rápido y eficiente.
- Resolución de Consultas: Atender consultas y proporcionar información sobre precios, promociones, descuentos y cualquier otra pregunta relacionada con la facturación y el proceso de compra.
- Manejo de Reclamos: Gestionar de manera efectiva las quejas o reclamos de los pacientes-clientes relacionadas con transacciones y facturación, buscando soluciones satisfactorias.
- Asesoramiento sobre Pagos: Brindar asesoramiento sobre métodos de pago, opciones de financiamiento, y cualquier otro aspecto relacionado con la transacción.

3 Colaboración con el Equipo:

- Coordinación con Farmacéuticos y Personal de Ventas: Colaborar estrechamente con el equipo para garantizar una experiencia de compra integral y Satisfactoria para el paciente-cliente.
- Actualización de Inventarios: Colaborar en la actualización de inventarios y sistemas de gestión de la tienda, comunicando cualquier discrepancia o problema relacionado con la caja.
- Formación Continua: Participar en programas de formación continua para mantenerse actualizado sobre políticas, procedimientos y productos.

Principales Tareas

Las tareas primordiales del cargo se centran en la gestión de la caja y la facturación, lo que implica el registro preciso de todas las transacciones de venta de productos farmacéuticos, medicamentos y otros artículos, utilizando el sistema de punto de venta y herramientas informáticas pertinentes.

Además, abarca el manejo del efectivo y todas las operaciones asociadas con los pagos, la resolución de consultas y reclamos, así como la actualización de inventarios. Se destaca igualmente la importancia de la gestión de la caja, la facturación y las actividades correspondientes a su apertura y cierre.

Tareas Ocasionales:

Reposición de stock: Se realiza cuando se identifica una falta de stock en las góndolas asignadas. Se procede a recoger los productos faltantes en el depósito y reponer en las góndolas.

Control del cambio y apertura de caja: Se realiza al inicio de la jornada laboral para asegurarse de tener suficiente cambio en caja para realizar los cobros.

Actividades Diarias

Tarea diaria

Tiempo de duración: 2 horas a 3 horas en total por día.

Durante el inicio de la jornada laboral, en un período caracterizado por una disminuida afluencia de clientes debido a la reciente apertura de la farmacia, se llevarán a cabo una serie de actividades. Estas comprenden la apertura de la caja registradora, la supervisión de los medicamentos de venta libre, el control del inventario y el equipo de trabajo, así como el inicio de las transacciones de venta y la gestión de los pagos, hasta aproximadamente las 8 o 9 de la mañana.

Posteriormente, a partir de las 8 o 9 de la mañana, se procederá a transferir el contenido de la caja registradora al área de caja utilizando el sistema designado, y se continuará con las labores habituales. Una hora antes del cierre de la jornada laboral, se efectuará el arqueo y cierre de la caja registradora.

Finalmente, se realizará la transferencia del dinero recaudado a la caja central ubicada detrás del mostrador. Además, se organizarán y archivarán las recetas del día en el mueble especialmente destinado para ello, el cual cuenta con compartimentos individuales.

Durante el último tramo de la jornada laboral, se procederá a realizar las ventas en el mostrador asumiendo el rol de vendedor. Es importante destacar que se mantendrá una comunicación constante con el encargado de turno, especialmente en relación con el cierre de caja, una actividad de crucial relevancia para este puesto. En este proceso, se recogerá el dinero y se colocará en un bolsín.

En el caso de la caja registradora con efectivo solamente, se guardarán los billetes y las recetas; sin embargo, si las transacciones incluyen pagos con Mercado Pago además de efectivo, se incluirán también los cupones correspondientes.

Tarea diaria

Tiempo de duración: La frecuencia y el procedimiento de cada tarea varían según diferentes variables. Es actividad prioritaria pero cada tipo de cobro no debe superar más de 10 minutos para brindar una buena experiencia al paciente- cliente.

Para el proceso de cobro en efectivo, cuando el cliente se presenta en el punto de pago:

1. Se procede a abrir el bolsín destinado al manejo del efectivo.
2. Se verifica el número de preventa y se identifica al vendedor responsable del servicio al cliente.
3. Luego, se accede al sistema informático para corroborar la información relacionada con la preventa.

En cuanto al cobro a través de Mercado Pago:

1. El cliente también se dirige al punto de pago, donde se abre el bolsín para gestionar los recibos de pago.
2. Se sigue el mismo procedimiento de verificación del número de preventa y la identificación del vendedor, y posteriormente se accede al sistema para verificar la transacción.

Para el cobro con tarjeta:

1. El cliente llega al punto de pago y se abre el bolsín designado para las transacciones con tarjeta.
2. Se realiza la misma verificación de la preventa y se identifica al vendedor, seguido por el acceso al sistema para confirmar la transacción.

Finalmente, en el caso de cobro con cuenta corriente,

1. Se procede a recoger el dinero del cliente y se coloca en el bolsín designado.
 - a. Si se trata de una transacción exclusivamente en efectivo, se guardan los billetes junto con las recetas.
 - b. Sin embargo, si la venta implica pagos con Mercado Pago y efectivo, también se incluyen los cupones correspondientes en el bolsín.

Respecto del cierre de caja:

1. Finalización del horario laboral.
2. Se comunica con el encargado de turno.
3. Se recoge el dinero y se coloca en el bolsín: en el caso de caja solo con efectivo se guardan efectivo y recetas, mientras que si hay ventas con Mercado Pago y efectivo se incluyen también cupones.

ADMINISTRATIVO

El Administrativo en la sucursal de farmacia desempeña un rol relevante en la gestión administrativa y operativa del establecimiento. Este puesto abarca diversas responsabilidades que contribuyen al funcionamiento eficiente y organizado de la sucursal.

Principales Responsabilidades

En primera instancia este puesto accede a 2 grandes responsabilidades que debe gestionar de manera periódica, habilitado principalmente por el Control Diario de Tarjetas y el Control Diario de Obras Sociales.

Ambas responsabilidades repercuten en la auditoría interna de la sucursal tanto por la venta a través de este medio de pago como así también por la auditoría de las normas de atención a las ventas realizadas por los distintos convenios con Obras Sociales, Prepagas y ARTs.

Debe conocer las promociones vigentes de los distintos bancos y billeteras virtuales para saber si el cobro fue realizado correctamente.

También las Obras Sociales que tiene habilitada la sucursal, sus normas de atención para guiar y asesorar a los miembros del equipo. Como así también, los lugares de presentación.

1 Gestión de Obras Sociales:

- Normas de atención: Administrar el proceso de obras sociales, incluyendo la verificación de coberturas, la presentación de documentación requerida según normas de atención. Prestar atención en la adecuación y control de las recetas.

- Comunicación de novedades: Mantener actualizada la información sobre convenios y acuerdos con distintas obras sociales, prepagas y ARTs vigentes.
- Cancelación de pagos: Procesar y registrar los pagos en el sistema de gestión, garantizando la exactitud y la puntualidad en los registros contables.
- Mantener un sistema eficiente de archivo y registro de documentos relacionados con obras sociales, facturas, y otros documentos administrativos.

1 Calendarios y Organización de Trabajos:

- **Turnos del personal:** Elaborar y mantener actualizados los calendarios de trabajo para el personal de la sucursal, asegurándose de una distribución eficiente de turnos y tareas.
- **Coordinar reuniones internas:** Garantizar una comunicación efectiva de horarios y participación.
- **Comunicación de novedades:** Mantener una comunicación fluida con las distintas áreas de la administración, RRHH, Sistemas, Auditoría; Depósitos, Obras Sociales, Finanzas, Compras, etc.

2 Atención al Cliente Interno y Externo:

- Servir como punto de contacto para consultas y solicitudes administrativas tanto del personal interno como de los clientes externos, colaborando al encargado de sucursal en estas actividades.
- Brindar apoyo en la resolución de problemas relacionados con facturación, pagos y trámites administrativos.

Principales Tareas

Tarea diaria

Tiempo de duración: 1.30 a 2 horas

Control Diario de Tarjetas: Se realiza un control diario de transacciones con tarjetas de crédito y débito, incluyendo Visa, Mastercard, Cabal, Mercado Pago, Tuya y Naranja. Se verifica que el monto registrado en el ticket de venta coincida con el monto registrado en el posnet, asegurando que los totales coincidan en el sistema y en el posnet. En caso de detectar un error en el cierre de caja del cual no se pueda identificar su origen, ni subsanar, se informa al Encargado de Sucursal y al personal responsable.

Una vez verificado y confirmado que todo coincide, se realiza el cierre de la presentación en la cual deben coincidir los montos y se procede a archivar la misma.

En el caso de Mercado Pago y otras billeteras virtuales, se realiza un control diario con el detalle obtenido de la página de la billetera virtual, asegurando que el importe coincida con el registrado en el sistema.

Además, se debe realizar un cierre mensual que incluye todas las ventas del mes, el cual se envía por correo electrónico al sector correspondiente, en este caso "Obra sociales y tarjetas".

Tarea diaria**Tiempo de Duración: 4 a 5 horas****Control Diario de Venta por Obra Social:**

Consiste en supervisar que la dispensa se haya realizado correctamente de acuerdo a la prescripción del médico, siguiendo las normas de atención y los requisitos necesarios.

Se verifica que la facturación coincida con la dispensa, incluyendo el nombre y apellido del afiliado, DNI, número de afiliado, fecha de la receta, fecha de validación, fecha de venta, número de validación, importes expresados en las recetas, troqueles de la dispensa, firma y datos de quien retira, firma y sello del médico que prescribe, y membrete.

Además, se separa por obra social de acuerdo a los planes, se acondicionan las recetas según las normas y se verifica que los importes coincidan con los validadores online.

Posteriormente, se van armando los lotes de recetas para su cierre y presentación de acuerdo a las fechas estipuladas. Al momento de cerrar las obras sociales, se verifica que las recetas coincidan con las registradas en el sistema de la farmacia y en los validadores online, asegurándose de que sean la misma cantidad de recetas y el mismo importe. Se enumeran las recetas y se separan por lotes de acuerdo a las normas de la obra social correspondiente. Luego se procede al cierre online y al cierre en el centro de facturación.

Es fundamental conocer las normas de cada obra social, ya que cada una tiene sus propias condiciones, requisitos y formas de presentación. Cada obra social puede tener distintos lugares de presentación y es crucial asegurarse de cumplir con todos los requisitos específicos de cada una.

Tarea diaria**Tiempo de Duración: 30 minutos a 1 hora.**

Control de bonos TFT, laboratorios y bonos PAP:

Consiste en verificar que la dispensación y validación de los bonos se haya realizado correctamente, asegurándose de que contengan todos los datos requeridos por las normas. Esto incluye la firma y sello del médico prescriptor, la receta o bono según corresponda, la fecha de prescripción, los troqueles, el ticket de venta, los importes, el número de validación, entre otros datos relevantes.

El objetivo de este control es garantizar que la dispensación de medicamentos se realice de manera adecuada y que se cumplan con todos los requisitos establecidos por las normativas y las entidades de salud correspondientes.

Tarea 2 o 3 veces por Semana**Tiempo de Duración: 30 minutos a 1 hora.**

Control de cierre de caja y zetas: Este control implica verificar que el dinero en efectivo y otros medios de pago en la caja coincida con los registros contables al final de un período de tiempo determinado, como un día de trabajo o un turno.

Durante el proceso de cierre de caja, se realizan las siguientes actividades:

- **Conteo de efectivo:** Se cuenta el dinero en efectivo que se encuentra en la caja, verificando que coincida con el saldo registrado en el sistema de punto de venta o en los registros contables.
- **Conciliación de medios de pago:** Se verifican las transacciones realizadas con otros medios de pago, como tarjetas de crédito, débito, cheques, entre otros, para asegurarse de que los montos registrados coincidan con las transacciones realizadas.

- Revisión de documentos: Se verifican los comprobantes de venta, tickets, facturas y otros documentos para asegurarse de que estén debidamente registrados y conciliados con el efectivo y otros medios de pago.
- Cálculo de zetas: En algunos sistemas de cierre de caja, se realiza el cálculo de las zetas, que son los montos de efectivo que se dejan en la caja para iniciar el siguiente turno o día de trabajo.

Al realizar el control de cierre de caja y zetas, se busca garantizar la integridad y precisión de los registros financieros, prevenir pérdidas y errores, y asegurar un adecuado manejo del efectivo y otros medios de pago. Este proceso es fundamental para mantener la transparencia y la confiabilidad en la gestión de los recursos financieros de una empresa.

Tarea semanal

Tiempo de Duración: 30 a 45 minutos.

Control de Cuentas Corrientes:

El control de diferentes tipos de cuentas, incluidas cuentas individuales, PerfAr, cuentas de seguridad y cuentas intersucursales, implica diversos procedimientos y plazos.

Para cuentas individuales se sigue un proceso de control de dos pasos, que incluye la verificación por parte del cajero o encargado de turno, y luego una revisión por parte del personal administrativo, quienes organizan y separan la documentación por cliente, verificando la presencia de tickets de venta firmados y luego se archivan para el cierre mensual el día 25 de cada mes.

Las cuentas PerfAr, correspondientes al personal de la empresa, se cierran el día 20 de cada mes en el sistema de Farmacia, y este cierre es crucial para los descuentos salariales por las compras realizadas a cuenta.

Las cuentas de seguridad corresponden a facturas tipo A generadas por faltantes en la tienda, y el cierre se envía al departamento de auditoría para su pago.

Tarea Mensual

Tiempo de Duración: 30 minutos a 1 hora.

Extracción y Análisis del Mensual Financiero:

Este reporte es fundamental para la gestión y toma de decisiones, ya que proporciona información detallada sobre los ingresos, gastos, márgenes de beneficio, flujo de efectivo, y otros aspectos financieros relevantes.

El mensual financiero en una farmacia sirve para varios propósitos:

- Seguimiento de ingresos y gastos: Permite analizar detalladamente los ingresos generados por la venta de medicamentos, productos de cuidado personal, servicios farmacéuticos, entre otros, así como los gastos asociados a la adquisición de inventario, costos operativos, salarios del personal, entre otros.
- Evaluación de márgenes de beneficio: El mensual financiero proporciona información sobre los márgenes de beneficio obtenidos en la venta de productos y servicios, lo que permite identificar áreas de mejora y tomar decisiones para optimizar la rentabilidad.
- Gestión del flujo de efectivo: Permite monitorear la entrada y salida de efectivo durante el mes, lo que es crucial para asegurar la liquidez necesaria para cubrir gastos operativos, inversiones y otras obligaciones financieras.

- Análisis de desempeño: El mensual financiero proporciona indicadores clave de desempeño, como el rendimiento de las ventas, la rentabilidad, la rotación de inventario, entre otros, que son fundamentales para evaluar la salud financiera del negocio y tomar decisiones estratégicas.
- FEI puesto de administrativo en la farmacia reviste un carácter fundamental, no solo en su rol de presentación y cancelación de pagos, sino como auxiliar del Encargado del punto de venta, requiriendo de capacidades de comunicación efectiva, resolución de problemas y una gran capacidad de adaptación a los cambios.

FARMACÉUTICO AUXILIAR

El Farmacéutico Auxiliar desempeña un papel fundamental en el equipo de la farmacia y tiene responsabilidades específicas que contribuyen al cumplimiento de normativas y a la atención de calidad al paciente.

La persona que ocupe este puesto desempeña un papel importante, en ausencia del DT, en garantizar el funcionamiento seguro y eficiente del establecimiento. A continuación, se describen las funciones y tareas principales de este profesional:

Principales Responsabilidades

1 Colaboración con el Farmacéutico DT:

- Supervisión y coordinación: Asiste al Farmacéutico DT en actividades relacionadas con la dispensación de medicamentos y productos farmacéuticos.
- Manejo de Documentación Legal: Colaborar en el mantenimiento y registro de la documentación legal necesaria para el funcionamiento de la farmacia, asegurando el cumplimiento de normativas y regulaciones vigentes.
- Licencias y Permisos: Controlar que la farmacia cuente con las licencias y permisos necesarios para operar legalmente. Solicitar la renovación y mantener actualizados estos documentos según sea necesario o a requerimiento de distintas instituciones.

Vigilancia Sanitaria: Colaborar con las autoridades sanitarias en inspecciones y auditorías para garantizar el cumplimiento de los estándares de calidad y seguridad.

2 Control de Inventario:

- **Gestión de Existencias:** Supervisar el inventario de medicamentos y productos farmacéuticos, asegurándose de mantener niveles adecuados y evitando faltantes o excedentes.
- **Control de Caducidades:** Realizar verificaciones regulares para identificar y retirar productos caducados. Implementar procedimientos para evitar la dispensación de productos vencidos.

3 Atención al paciente-clientes en consultas farmacéuticas:

- **Asesoramiento Farmacéutico:** Brindar información y asesoramiento a los pacientes sobre el uso adecuado de medicamentos, posibles interacciones, efectos secundarios y otras consultas relacionadas con la salud.
- **Recomendaciones de Productos:** Sugerir productos de venta libre, suplementos y otros artículos de cuidado de la salud en respuesta a las necesidades y consultas de los pacientes.
- **Resolución de Problemas:** Abordar problemas y quejas de los pacientes de manera profesional, ofreciendo soluciones y garantizando la satisfacción del paciente-clientes.

Principales Tareas

En resumen, el farmacéutico auxiliar debe velar que la farmacia cumpla con los estándares legales y éticos, al tiempo que proporciona servicios de calidad y atención al paciente-clientes en el ámbito farmacéutico.

ENCARGADO DE TURNO

El puesto de Encargado de Turno es notable y significativo, al ser fundamental como complemento a la labor que realiza el encargado de sucursal.

Principales Responsabilidades

La responsabilidad central y objetivo fundamental de este cargo es garantizar el correcto funcionamiento de la sucursal. Esto implica supervisar la apertura, coordinar la distribución de tareas, gestionar el control de caja, manejar las compras entre sucursales y brindar supervisión y apoyo al equipo de trabajo, tanto en el salón como en el mostrador. Entre sus principales funciones se encuentran:

1 Operaciones de Sucursal:

- Supervisar la apertura, verificando sistemas, equipos y áreas de atención.
- Controlar la exhibición en el salón para mantener una presentación ordenada y atractiva.

2 Gestión de Pedidos y Medicamentos:

- Realizar pedidos según la rotación normal y demanda diaria.
- Coordinar con proveedores y controlar la recepción de medicamentos

3 Compras Inter:

- Autorizar y supervisar compras inter sucursal para satisfacer necesidades de clientes.
- Controlar descuentos, facturación y actualizar stock.
- Realizar la baja de stock al recibir medicamentos de otra droguería.
- Archivar documentos relacionados en una carpeta designada.

4 Cierre de Caja y Arqueos:

- Controlar el cierre de caja, conciliando tarjetas y revisando notas de crédito.
- Realizar arqueos detallados, identificando posibles diferencias.

5 Recambio de Turno y Comunicación:

- Controlar cajas abiertas durante el recambio de turno.
- Mantener comunicación efectiva con el encargado entrante y revisar novedades escritas.

6 Supervisión del Personal:

- Mantener un buen clima laboral y supervisar actividades en mostrador.
- Atender necesidades del equipo, resolver conflictos y participar en la formación del personal.

Principales Tareas

Tarea Diaria (elemental)

Duración de 20 a 40 minutos

Apertura:

Al ingresar a la sucursal el encargado debe verificar el correcto funcionamiento de los distintos sectores para la atención al cliente, incluyendo sistemas informáticos, equipos y áreas de atención. Recorrer el salón y el depósito para la inspección y control de la exhibición asegurando una presentación ordenada y atractiva de los productos.

Controlar y asignar las cajas registradoras para su apertura, asegurando su correcto estado y entregando al cajero designado.

Arqueo de Caja periódicos para controlar el efectivo presente en la sucursal y conciliarlas con el sistema, en caso de surgir alguna diferencia debe tomar las acciones correctivas.

Tarea Diaria

Duración de 20 a 40 minutos

Pedidos de Medicamentos:

Realización de pedidos de medicamentos según la rotación normal conocida (RNK) y la demanda diaria de la farmacia. Realizar el seguimiento a los proveedores y controlar el proceso de recepción de los pedidos que lleva a cabo el stockista.

Tarea Diaria**Duración de 20 a 60 minutos**

Compra entre Farmacias:

Autorizar las compras inter sucursal para satisfacer las necesidades de los clientes, enviar al cadete a buscar el inter y supervisar la entrega. Recepción, control del cumplimiento de descuentos y facturación adecuada; y registro del ticket de compra correspondiente al inter en efectivo, actualización del stock, revisión de vencimientos, condiciones del producto y rendición de los gastos asociados.

Tarea 2 veces al día**Duración de 20 a 40 minutos**

Cierre de Caja:

Controlar y supervisar junto con el cajero el cierre de caja al final de su turno. Conciliar tarjetas, ventas por obra social, revisión de notas de crédito y detectar posibles errores en el sistema buscando resolverlos antes del cambio de turno, o en caso de que sea más complejo de resolver, avisar debidamente al encargado del turno siguiente y al encargado de sucursal. Verificar la información disponible para el siguiente turno, archivar documentación y registros relevantes.

Tarea 2 veces al día**Duración de 20 a 30 minutos**

Arqueo posterior:

Realización de un arqueo más detallado, contabilizando billetes, monedas, bases de cajas y otros elementos detallando la cantidad como el valor y denominación de cada billete y moneda, así como cualquier diferencia detectada.

Tarea 2 veces al día**Duración de 20 a 30 minutos****Recambio de Turno:**

Control de las cajas abiertas y conciliación con el cajero saliente o entrante. Revisión de novedades escritas en un archivo word, identificando pendientes o situaciones a tener en cuenta.

Mantener una comunicación asertiva y fluida con el encargado entrante, haciendo hincapié en los pendientes y en la distribución de tareas del equipo como así también de las novedades tanto de la sucursal como de la empresa en general.

Tarea 2 veces al día**Duración de 10 a 20 minutos****Baja de Stock de COFARAL:**

Realizar la baja de stock en el sistema al recibir medicamentos de otra droguería. Archivo de la factura y documentos relacionados en una carpeta designada.

Tarea diaria**Duración constante****Supervisión de los colaboradores:**

Mantenimiento del buen clima laboral, fomentando un ambiente positivo y colaborativo. Supervisión de las actividades del personal en mostrador para garantizar un servicio eficiente y de calidad. Atención a las necesidades del equipo y resolución de posibles conflictos o problemas interpersonales. Estar alerta a situaciones que puedan afectar la atención al cliente y tomar medidas correctivas. Participación en la formación y capacitación del personal para mejorar habilidades y conocimientos. Aportar su devolución sobre el desempeño de los colaboradores fomentando la participación y liderazgo.

ENCARGADO DE SUCURSAL

Definición del Rol

El Encargado de Sucursal de Farmacia desempeña un papel vital en el funcionamiento efectivo y ético de un establecimiento farmacéutico. Este rol va más allá de la simple supervisión diaria; implica liderar y coordinar diversas funciones cruciales para garantizar la entrega de servicios y productos de alta calidad. En el corazón de su responsabilidad se encuentra el compromiso con la salud y el bienestar de la comunidad a la que sirve, combinando habilidades de gestión con un profundo conocimiento del sector farmacéutico.

El Encargado actúa como el pilar central de la farmacia, siendo el enlace entre la dirección, el personal y los paciente-clientes. Su función abarca la gestión de recursos humanos, la supervisión del inventario, la atención al cliente, el cumplimiento normativo y la toma de decisiones financieras. Más allá de estas tareas operativas, el encargado es un líder, inspirando a su equipo a mantener los más altos estándares éticos y profesionales en la dispensación de productos farmacéuticos.

- **Importancia Estratégica**

El rol del Encargado de Sucursal se destaca por su importancia estratégica en la ejecución de la misión y visión de la farmacia. Este líder no solo gestiona los aspectos prácticos del día a día, sino que también contribuye a la formulación y ejecución de estrategias a largo plazo. La capacidad para adelantarse a los cambios en la estructura de consumo que experimenta la sucursal, identificar oportunidades de mejora en la atención al cliente y optimizar la rentabilidad, sitúa al encargado como un elemento clave en el éxito sostenible de la farmacia.

- Desarrollo Profesional y Personal

El Encargado de Sucursal de Farmacia no solo es un gestor eficiente, sino también un mentor y desarrollador de talento. Contribuye al crecimiento profesional y personal de su equipo, fomentando un ambiente de trabajo positivo y de aprendizaje continuo. Este rol requiere una combinación única de técnicas, liderazgo, empatía y visión estratégica para navegar con éxito en un entorno dinámico y altamente regulado. En resumen, el Encargado de Sucursal de Farmacia desempeña un papel integral que va más allá de la administración convencional, influyendo directamente en la calidad de los servicios farmacéuticos y la salud de la comunidad a la que sirve.

Importancia del Encargado de Sucursal en la Farmacia

La figura del Encargado de Sucursal en una farmacia desempeña un papel crítico y multifacético que va más allá de la simple administración operativa. Su importancia radica en su capacidad para influir significativamente en diversos aspectos, desde la eficiencia interna hasta la calidad de los servicios y la percepción general del establecimiento. A continuación, se detallan las dimensiones clave de la importancia del Encargado de Sucursal en la farmacia:

- Liderazgo y Gestión de Equipos

El Encargado de Sucursal es el líder visible y tangible dentro de la farmacia. Su capacidad para liderar, motivar y dirigir equipos impacta directamente en la cohesión y eficiencia del personal. Un liderazgo efectivo contribuye a un ambiente de trabajo positivo, estimula el compromiso del equipo y mejora la productividad, lo que, a su vez, se traduce en una mejor atención al cliente.

- **Experiencia del Cliente**

La farmacia es un punto crucial de contacto para los pacientes-paciente-clientes en busca de medicamentos, productos y asesoramiento relacionados con la salud. El Encargado de Sucursal desempeña un papel esencial en la creación y mantenimiento de una experiencia del paciente-cliente positiva. Su influencia se refleja en la implementación de estrategias para mejorar la atención al paciente-cliente, la resolución eficaz de problemas y la creación de un ambiente agradable.

- **Cumplimiento Normativo y Ético**

En un entorno altamente regulado, la farmacia debe cumplir con normativas estrictas para garantizar la seguridad y el bienestar de los pacientes-clientes. El Encargado de Sucursal asume la responsabilidad de garantizar que la farmacia opere de acuerdo con todas las regulaciones locales, y nacionales. Su comprensión y aplicación diligente de las normativas aseguran la integridad y legalidad de las operaciones.

- **Gestión Financiera y Rentabilidad**

La toma de decisiones financieras efectivas es esencial para el éxito a largo plazo de la farmacia. Implica la administración eficiente de los recursos monetarios y la toma de decisiones estratégicas para asegurar la estabilidad económica y a su vez, maximizar los ingresos y minimizar los costos, considerando las particularidades del mercado farmacéutico del país.

- Desarrollo Profesional y Formación Continua

El Encargado de Sucursal desempeña un papel fundamental en el desarrollo profesional y la formación continua del personal. acompañar las acciones de formación y de capacitación, identificar oportunidades de crecimiento y fomentar un entorno que promueva la adquisición constante de habilidades y conocimientos. Esto no solo beneficia al personal individualmente, sino que también mejora la capacidad general de la farmacia para brindar servicios de calidad.

En resumen, la importancia del Encargado de Sucursal en una farmacia radica en su capacidad para ejercer un liderazgo efectivo, influir en la experiencia del cliente, garantizar el cumplimiento normativo, tomar decisiones financieras estratégicas y fomentar el desarrollo profesional del equipo. Estas funciones combinadas contribuyen no solo al éxito operativo y comercial de la Empresa, sino también a la reputación y al impacto positivo en la salud y el bienestar de la comunidad a la que sirve la farmacia.



Objetivos del Manual

El Manual del Encargado de Sucursal de Farmacias tiene como propósito principal proporcionar una guía detallada y completa que oriente al titular del cargo en el desempeño efectivo de sus responsabilidades. Los objetivos específicos de este manual son:

- **Responsabilidades y Expectativas:**

Establecer de manera precisa las responsabilidades y expectativas del Encargado de Sucursal para brindar una comprensión clara de su rol y funciones en la farmacia.

- **Facilitar el Desarrollo de Habilidades y Competencias:**

Proporcionar información detallada sobre las habilidades y competencias clave necesarias para el éxito en el rol, así como ofrecer recursos y orientación para su desarrollo continuo.

- **Promotor el Cumplimiento Normativo y Ético:**

Instruir al encargado sobre las normativas nacionales, locales e internas que rigen la operación de farmacias, garantizando un alto nivel de cumplimiento ético y legal.

- **Optimizar la Gestión del Personal:**

Ofrecer pautas claras para la inducción, gestión administrativa, capacitación y desarrollo del personal, así como estrategias para fomentar un ambiente laboral positivo y eficiente.

- **Maximizar la Eficiencia Operativa:**

Proporcionar y hacer cumplir procesos y procedimientos operativos estandarizados para optimizar la eficiencia en áreas clave como la gestión de inventario, la atención al cliente y la gestión administrativa de O.S.

- **Fomentar una Atención al Cliente de Calidad:**

Establecer estrategias y mejores prácticas para garantizar una experiencia del cliente excepcional, incluida la resolución proactiva de problemas y la creación de relaciones positivas con los pacientes-clientes.

- **Promover la Rentabilidad y Sostenibilidad Financiera:**

Proporcionar directrices para la toma de decisiones financieras estratégicas y la rentabilidad de la sucursal.

- **Estimular la Innovación y Desarrollo Estratégico:**

Fomentar la participación activa en la formulación e implementación de estrategias innovadoras que impulsen el crecimiento y la competitividad de la farmacia en el mercado.

- Facilitar la Evaluación del Desempeño y la Mejora Continua:

Establecer métricas claras para la evaluación del desempeño, proporcionando un marco para la retroalimentación constructiva y la mejora continua y sostenida de la sucursal y su equipo.

Estos objetivos del manual buscan no solo proporcionar información detallada sobre las responsabilidades del encargado, sino también servir como una herramienta integral para su desarrollo profesional y el éxito sostenible de la farmacia que dirige.

Marco Teórico

El rol del Encargado de Sucursal de Farmacia en Argentina se encuentra enmarcado en un contexto dinámico y altamente regulado que exige un liderazgo sólido y una gestión eficiente. A continuación, se presenta un análisis basado en la literatura especializada y experiencias del sector.

En la República Argentina la regulación farmacéutica es un componente esencial del contexto en el que opera el encargado de sucursal. Autores como García (2019) resaltan la importancia de la ética y el cumplimiento normativo en la práctica farmacéutica, subrayando que el encargado debe ser un defensor activo de la seguridad del paciente y la integridad de los productos farmacéuticos.

En primera instancia, la gestión de personal en el entorno farmacéutico argentino es crucial para el éxito de la sucursal. Según Fernández (2020), el encargado de sucursal debe poseer habilidades de liderazgo para dirigir equipos multidisciplinarios y fomentar una cultura organizacional centrada en la atención al cliente y el respeto a las normativas vigentes.

Por otra parte, el cliente, un actor relevante para el desarrollo de este manual, permite que su experiencia adquiera una relevancia destacada. Autores como López (2018) sostienen que, en el contexto farmacéutico argentino, el encargado debe enfocarse en estrategias que mejoren la interacción con el cliente, tales como servicios de atención personalizada y la gestión efectiva de quejas y reclamaciones.

El aspecto financiero es abordado por autores como Martínez (2021), quienes destacan que el encargado de sucursal debe tener una comprensión profunda de la gestión financiera, participando activamente en el análisis de informes para optimizar la rentabilidad de la sucursal que tiene a su mando.

Con respecto al desarrollo profesional, la formación continua del personal es esencial para mantenerse actualizado en un entorno farmacéutico en constante evolución. Autores como Rodríguez (2017) subrayan que el encargado debe actuar como facilitador del desarrollo profesional, promoviendo la capacitación constante del equipo para mejorar la calidad de los servicios.

El entorno farmacéutico argentino está experimentando cambios significativos, por lo cual Pérez (2020) sugiere que el encargado debe ser un agente activo en la innovación y el desarrollo estratégico, implementando tecnologías y estrategias que respondan a las demandas cambiantes del mercado.

La evaluación del desempeño es fundamental, González (2018) destaca que el encargado de sucursal debe establecer métricas claras para evaluar el rendimiento del equipo, proporcionando retroalimentación constructiva y planes de desarrollo individual.

Política de la Empresa

78

Desarrollo de Procedimientos y Actos administrativos

Índice

1 OS

- Normas de Atención
- Control Diario de Recetas
- Acondicionamiento de recetas
- Cierre y Presentaciones
- Pagos
- Débitos refacturables y no refacturables

2 RR.HH.

- Inducción (Código de ética, reglamento interno, medidas disciplinarias)
- Gestión de novedades (Licencias, horarios, turnos recibo y bancos)
- ART
- Extinción de la relación laboral
- Consultas frecuentes
- Capacitación
- Evaluación de desempeño
- Uniforme e insignia

3 Marketing

- Exhibición de productos
- Distribución de las categorías cenefas, logo, cartelería, salientes, revistas, televisión, redes sociales

4 Mantenimiento

- Puntos críticos
- Iluminación, baños, desagüe, pintura, piso, señalética, laboratorio, corte de luz, de internet, de agua, grupo electrógeno
- Seguridad e higiene
- Fumigación

5 Informe y auditoría

- Extracción de información
- Análisis de datos
- Análisis de informe de auditoría
- Acciones

6 Stock

- Recepción, control y carga
- Control de Stock
- Reclamos y devoluciones
- Rotos y vencidos
- Productos defectuosos
- Documentos comerciales y circuito
- Administrativo (NC- Orden de retiro-ND-Remito-Facturas-Ticket)
- Inventario (preparación-acciones posteriores al inventario)