
**PROPUESTA DE UN PLAN DE MEJORA CONTINUA PARA EL ÁREA DE
SUPPLY CHAIN DE FARMACIAS AHUMADA**

**BASTIÁN NICOLÁS GONZÁLEZ MUÑOZ
INGENIERO CIVIL INDUSTRIAL**

RESUMEN

El presente proyecto da cuenta de una propuesta de un Plan de Mejora Continua para el área de Supply Chain de Farmacias Ahumada. Este equipo es el encargado de relacionarse con los proveedores y atender las necesidades de más de 300 farmacias a lo largo del país. En primera instancia se presenta la empresa y el área en donde estará enfocado el proyecto, además de un levantamiento preliminar de información, para así plantear los objetivos generales y específicos. Posteriormente, se desarrolla una descripción del sistema relevante que permita clarificar la real problemática que aqueja al equipo. Se estudian diferentes metodologías de mejora continua para ser aplicadas como base, seleccionando Lean Thinking a través de una matriz multicriterio, basado en las necesidades del proyecto. A partir de esto, se propone una metodología de solución, definiendo el alcance y las actividades a realizar para dar cumplimiento a los objetivos específicos definidos. Se procede a realizar un diagnóstico detallado de la situación actual utilizando las herramientas seleccionadas en el capítulo anterior, permitiendo visualizar qué sucede con los procesos seleccionados para mejorar dentro del área. Dentro del trabajo desarrollado, se encuentran talleres de Mejora Continua con colaboradores del área, los que permitieron identificar dolores dentro de sus procesos y así establecer un plan de acción para cada uno de ellos, traducidos en automatizaciones o mejoras puntuales para disminuir tiempos. Además, se generaron propuestas de indicadores, con el fin de monitorear el desempeño de los procesos y las mejoras implementadas. Por último, se presenta la evaluación de los impactos de este proyecto, inicialmente, realizando un análisis costo-beneficio, obteniendo como resultado beneficios económicos de \$7.282.712 y una evaluación de impactos sociales con base en la metodología de EPVA. Se finaliza con una conclusión respecto al proyecto desarrollado.

ABSTRACT

The present project addresses a proposal for a Continuous Improvement Plan for the Supply Chain area of Farmacias Ahumada. This team is responsible of relating to suppliers and solving the needs of more than 300 pharmacies throughout the country. Firstly, the company and the area where the project will be focused is presented, as well as a preliminary survey of information, to establish the general and specific objectives. Subsequently, a description of the relevant system is developed that allows clarifying the real problems that afflict the team. Different continuous improvement methodologies are studied to be applied as a basis, selecting Lean Thinking through a multi-criteria matrix, based on the needs of the project. Based on this, a solution methodology is proposed, defining the scope and activities to be carried out to comply with the specific objectives defined. A detailed diagnosis of the current situation is carried out using the tools selected in the previous chapter, allowing to visualize what happens with the selected processes to improve within the area. Within the work done, there are Continuous Improvement workshops with people from Supply Chain area, which made it possible to identify problems within their processes and thus establish an action plan for each of them, translated into automations or specific improvements to reduce times. In addition, proposals for indicators were generated to monitor the performance of the processes and the improvements implemented. Finally, the evaluation of the impacts of this project is presented, initially, performing a cost-benefit analysis, obtaining as a result economic benefits of \$7.282.712, and an evaluation of social impacts based on the EPVA methodology. It ends with a conclusion regarding the project developed.