



FARMACIAS DE DESCUENTO UNIÓN			
TÍTULO:	IMPLEMENTACIÓN DE LAS 5'S	CÓDIGO:	MA-CG-GC-001
DEPARTAMENTO:	GESTIÓN DE CALIDAD	EMISIÓN:	MARZO - 2010
		VERSIÓN:	A
		PÁGINA:	1 de 12
		REVISIÓN:	JULIO - 2010



MANUAL

Contenido

1. Propósito.....	3
2. Alcance.....	3
3. Referencias	3
4. Introducción.....	3
5. Significado de las 5's	4
5.1 Actividades estratégicas de las 5´S	5
5.1.1 Seiri (<i>Seleccionar</i>)	5
5.1.2 Seiton (<i>Organizar</i>).....	5
5.1.3 Seiso (<i>Limpiar</i>).....	6
5.1.4 Seiketsu (<i>Estandarizar</i>)	6
5.1.5 Shitsuke (<i>Seguimiento</i>)	7
6.0 Acciones a seguir para aplicar las 5´S.....	8
Sensibilización	8
6.1 Manejo de tarjetas de color.....	8
6.2 Tarjeta blanca o tarjeta de oportunidad.....	8
6.3 Tarjeta roja.....	8
6.4 Control de tarjetas.....	9
7.0 Material a utilizar.....	9
8.0 Matriz de responsabilidades las 5´S.....	9
9.0 Plan de acción para retirar los elementos innecesarios	10
10.0 Programa de aplicación de 5´S.....	10
10.1 Implementación del programa de aplicación de 5´S.....	10
10.2 Evaluación del programa de aplicación de 5´S	10
10.3 Recolección de Información.....	10
11.0 Inicio y Fin de Acción	10
12.0 Bitácora de 5´s	10

ELABORÓ

REVISÓ

AUTORIZÓ

C. P. Mariana de la Fuente de Dios
Gerente de Gestión de Calidad

C.P. Alfonso Recillas Salcedo
Contralor General

Lic. Carlos Arturo Rosario Rocher
Director General



FARMACIAS DE DESCUENTO UNIÓN			
TÍTULO: IMPLEMENTACIÓN DE LAS 5'S	CÓDIGO: MA-CG-GC-001	EMISIÓN: MARZO - 2010	
DEPARTAMENTO: GESTIÓN DE CALIDAD	VERSIÓN: A	PÁGINA: 2 de 12	REVISIÓN: JULIO - 2010



MANUAL

13.0 Anexos.....	11
Anexo 1: Tarjetas de color	11
Referencias Tarjeta Roja	12
Referencias Tarjeta De Oportunidad.....	12
Anexo 2: Control de 5's (Libro de Excel)	12

ELABORÓ

C. P. Mariana de la Fuente de Dios
Gerente de Gestión de Calidad

REVISÓ

C.P. Alfonso Recillas Salcedo
Contralor General

AUTORIZÓ

Lic. Carlos Arturo Rosario Rocher
Director General



FARMACIAS DE DESCUENTO UNIÓN			
TÍTULO: IMPLEMENTACIÓN DE LAS 5'S	CÓDIGO: MA-CG-GC-001	EMISIÓN: MARZO - 2010	
DEPARTAMENTO: GESTIÓN DE CALIDAD	VERSIÓN: A	PÁGINA: 3 de 12	REVISIÓN: JULIO - 2010



MANUAL

1. Propósito

Propiciar la mejora de la imagen, el cambio de actitudes y la formación de hábitos en relación a la selección, orden, limpieza, estandarización y seguimiento.

2. Alcance

A todas las sucursales y departamentos de Farmacias de Descuento Unión

3. Referencias

- NMX-CC-9000-IMNC-2008; Sistemas de Gestión de la Calidad; Fundamentos y Vocabulario.
- NMX-CC-9001-IMNC-2008; Sistemas de Gestión de la Calidad; Requisitos.
- NMX-CC-10013-IMNC-2002; Directrices para la Documentación de Sistemas de Gestión de Calidad.

4. Introducción

El “Programa de 5’s” tiene su origen en Japón y debe su nombre a la denominación en japonés de cada uno de sus elementos y al procedimiento de implantación.

Este manual de implementación trata de dar las pautas para entender, implementar y mantener un sistema de Orden y Limpieza en todas las áreas donde realicen sus funciones todos los *Colaboradores* pertenecientes a Farmacias de Descuento Unión, a partir del cual se puedan sentar las bases de la mejora continua y de mejores condiciones de calidad y seguridad.

El aplicar las 5´S repercutirá en un aumento de productividad debido, fundamentalmente a lo siguiente:

- Mayor satisfacción de los *Colaboradores*.
- Disminución de las pérdidas de tiempo en búsqueda de productos, medicamentos y/o papelería.
- Mayor calidad en los servicios ofrecidos.
- Disminución de los desperdicios generados.
- Pero sobre todo, mayor satisfacción de nuestros clientes.

ELABORÓ

C. P. Mariana de la Fuente de Dios
Gerente de Gestión de Calidad

REVISÓ

C.P. Alfonso Recillas Salcedo
Contralor General

AUTORIZÓ

Lic. Carlos Arturo Rosario Rocher
Director General



FARMACIAS DE DESCUENTO UNIÓN							
TÍTULO:	IMPLEMENTACIÓN DE LAS 5'S	CÓDIGO:	MA-CG-GC-001	EMISIÓN:	MARZO - 2010		
DEPARTAMENTO:	GESTIÓN DE CALIDAD	VERSIÓN:	A	PÁGINA:	4 de 12	REVISIÓN:	JULIO - 2010



MANUAL

5. Significado de las 5's

Las 5's, son cinco principios japoneses cuyos nombres comienzan con la letra "S" y las cuáles se desglosan a continuación.

No.	Nombre de la "S" (ese)	Traducción
1	Seiri	Seleccionar
2	Seiton	Organizar
3	Seiso	Limpiar
4	Seiketsu	Estandarización
5	Shitsuke	Seguimiento



Lo difícil no es llegar, si no mantenerse

Di lo que haces, haz lo que dices, y demuéstalo

El lugar más limpio, no es el que más se asea, si no el que menos se ensucia

Un lugar para cada cosa y cada cosa en su lugar

Solo lo que se necesita, solo la cantidad necesaria y solo cuando se necesita

ELABORÓ

C. P. Mariana de la Fuente de Dios
Gerente de Gestión de Calidad

REVISÓ

C.P. Alfonso Recillas Salcedo
Contralor General

AUTORIZÓ

Lic. Carlos Arturo Rosario Rocher
Director General

FARMACIAS DE DESCUENTO UNIÓN			
TÍTULO:	IMPLEMENTACIÓN DE LAS 5'S	CÓDIGO:	MA-CG-GC-001
DEPARTAMENTO:	GESTIÓN DE CALIDAD	EMISIÓN:	MARZO - 2010
		VERSIÓN:	A
		PÁGINA:	5 de 12
		REVISIÓN:	JULIO - 2010

MANUAL

5.1 Actividades estratégicas de las 5'S

5.1.1 Seiri (*Seleccionar*)

Seleccionar lo innecesario (*“Solo lo que se necesita, solo la cantidad necesaria y solo cuando se necesita”*)

¿Cómo?

1. Reconocer las áreas de oportunidad (Almacén, Bodega, Áreas de uso común, Oficinas, etc.).
2. Seleccionar lo necesario y lo no necesario (Lo que se usa una sola vez al mes y/o lo que se usa más menos de una vez al mes).
3. Evaluar los objetos seleccionados y decidir destino final (Obsoletos, Objetos de mas, Dañados), mediante el uso de la Tarjeta Roja y la Tarjeta Blanca o también denominada Tarjeta de Oportunidad (Ver Anexo 01).

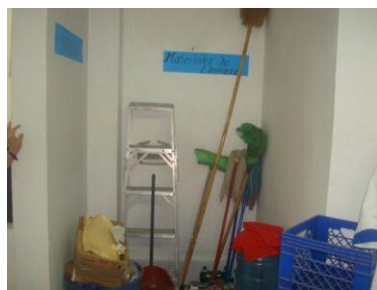


5.1.2 Seiton (*Organizar*)

Ordenar los artículos necesarios y establecer un lugar específico para cada cosa (*“Un lugar para cada cosa y cada cosa en su lugar”*)

¿Cómo?

1. Preparar el área de trabajo (Dividir área en parte fácilmente identificables por cualquiera).
2. Ordenar el área de trabajo, definiendo qué, dónde y cuanto guardar en cada área (Lo que se usa una sola vez al mes y/o lo que se usa más menos de una vez al mes).
3. Establecer reglas y seguirlas. De acuerdo a los procedimientos establecidos en la empresa.



ELABORÓ

C. P. Mariana de la Fuente de Dios
Gerente de Gestión de Calidad



REVISÓ

C.P. Alfonso Recillas Salcedo
Contralor General

AUTORIZÓ

Lic. Carlos Arturo Rosario Rocher
Director General



FARMACIAS DE DESCUENTO UNIÓN			
TÍTULO:	IMPLEMENTACIÓN DE LAS 5'S	CÓDIGO:	MA-CG-GC-001
DEPARTAMENTO:	GESTIÓN DE CALIDAD	EMISIÓN:	MARZO - 2010
		VERSIÓN:	A
		PÁGINA:	6 de 12
		REVISIÓN:	JULIO - 2010



MANUAL

5.1.3 Seiso (*Limpiar*)

Eliminar la suciedad (“El lugar más limpio, no es el que más se asea, si no el que menos se ensucia”)

¿Cómo?

1. Realizar un programa de limpieza que se acople a las necesidades del área, asignar responsables y definir frecuencia de cuando se llevan a cabo (Almacén, Bodega, Áreas de uso común, Oficinas, etc.).
2. Definir métodos de limpieza (Enliste cada una de las actividades de limpieza a realizar, enliste los artículos y equipos de limpieza que se necesitan, Documentar las actividades de limpieza).
3. Crear disciplina, comunicar y entrenar al personal para el cumplimiento de la metodología (Material Obsoletos, Objetos de más, Dañados).
4. Registrar las actividades realizadas en la bitácora de 5's.

NOTA: Todos aquellos exhibidores, anuncios y cualquier mueble que no se tenga la facultad para desecharlos, deberá de consultarlo con el responsable de éstos para que de su visto bueno y se le de destino final.

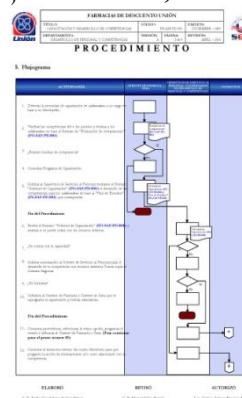


5.1.4 Seiketsu (*Estandarizar*)

Lograr que las actividades se ejecuten consistentemente (“Di lo que haces, haz lo que dices, y demuéstalo”)

¿Cómo?

1. Integrar las actividades de las 5'S en el trabajo regular, estableciendo procedimientos, métodos de trabajo y auditorias de revisión.
2. Evaluar los resultados de las acciones tomadas (Obsoletos, Objetos de mas, Dañados).



ELABORÓ

C. P. Mariana de la Fuente de Dios
Gerente de Gestión de Calidad

REVISÓ

C.P. Alfonso Recillas Salcedo
Contralor General

AUTORIZÓ

Lic. Carlos Arturo Rosario Rocher
Director General



FARMACIAS DE DESCUENTO UNIÓN			
TÍTULO:	IMPLEMENTACIÓN DE LAS 5'S	CÓDIGO:	MA-CG-GC-001
DEPARTAMENTO:	GESTIÓN DE CALIDAD	VERSIÓN:	A
		PÁGINA:	7 de 12
		EMISIÓN:	MARZO - 2010
		REVISIÓN:	JULIO - 2010



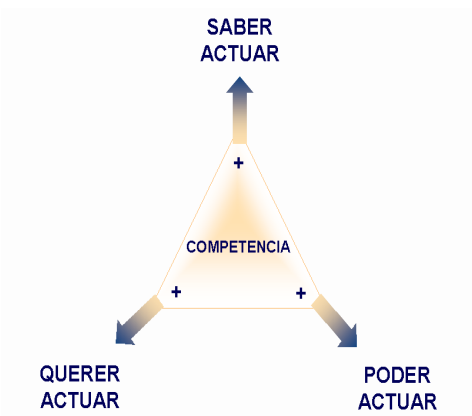
MANUAL

5.1.5 Shitsuke (*Seguimiento*)

Hacer un habito las actividades de 5's, manteniendo correctamente los procesos generados (“Lo difícil no es llegar, si no mantener”)

¿Cómo?

1. Entrenar y difundir la metodología (querer, saber, poder).
2. Trabajar en equipo para lograr el orden y limpieza y el reconocimiento de tu área de trabajo (Juntas de seguimiento, Presentación de proyectos).



ELABORÓ

C. P. Mariana de la Fuente de Dios
Gerente de Gestión de Calidad

REVISÓ

C.P. Alfonso Recillas Salcedo
Contralor General

AUTORIZÓ

Lic. Carlos Arturo Rosario Rocher
Director General



FARMACIAS DE DESCUENTO UNIÓN			
TÍTULO: IMPLEMENTACIÓN DE LAS 5'S	CÓDIGO: MA-CG-GC-001	EMISIÓN: MARZO - 2010	
DEPARTAMENTO: GESTIÓN DE CALIDAD	VERSIÓN: A	PÁGINA: 8 de 12	REVISIÓN: JULIO - 2010



MANUAL

6.0 Acciones a seguir para aplicar las 5'S

Sensibilización

Ésta actividad deberá ser llevada a cabo con todo el personal necesario para que participen activa y conscientemente y en donde se recalcará la importancia de que las áreas de trabajo permanezcan en completo orden y aseo para optimizar los recursos con que se cuenta, de igual manera se resaltarán la importancia y ventajas de llevarla a cabo.

En su realización se recomienda que se involucre al personal administrativo que se encuentren trabajando para el mismo objetivo, sobre todo a las áreas en las que se requiera autorización para retirar elementos innecesarios, con el objetivo de que sea una labor interdisciplinaria.

La Sensibilización además conduce a un cambio de cultura organizacional y a su vez a mejorar el ambiente laboral, dado que la aplicación de las 5'S trae consigo la seguridad y bienestar de los colaboradores.

6.1 Manejo de tarjetas de color

Las tarjetas de color blanca o roja permiten marcar o "denunciar" que en el sitio de trabajo existe algo innecesario o algo que tiene oportunidad de mejora y por ello se deben tomar acciones.

6.2 Tarjeta blanca o tarjeta de oportunidad

Es aquella que sirve para organizar, reutilizar, reparar, ordenar, etc. las áreas de trabajo etiquetándose éstas con dichas tarjetas. (Ver Anexo 1)

NOTA: Las áreas de oportunidad son todas aquellas en las que puede existir la mejora o reparación, incluyendo paredes, techos, instalaciones eléctricas, instalaciones hidráulicas y todas aquellas instalaciones que por la operación del área se necesiten.

6.3 Tarjeta roja

Es aquella en la que se identifican los elementos que no pertenecen al área de trabajo o su vida útil concluyó y que por lo tanto tienen que ser desechados. (Ver Anexo 1)

Las preguntas habituales que se deben hacer para identificar si existe un elemento innecesario son las siguientes:

- ¿Es necesario este elemento?
- ¿Si es necesario, es necesario en esta cantidad?
- ¿Si es necesario, tiene que estar localizado aquí?

Si es necesario, se puede realizar una reunión donde se decide qué hacer con los elementos identificados, ya que en el momento de la aplicación de las 5s no es posible definir qué hacer con todos los elementos innecesarios detectados, ya que son decisiones más complejas y en las que interviene la dirección por lo que deben consultarse y exigen una espera y por lo tanto, el material o equipo debe quedar en su sitio, mientras se toma la decisión final, por ejemplo, eliminar un exhibidor, un anuncio, etc.

Así mismo en caso de que se lleve a cabo una acción inmediata no es necesario que se adhiera la tarjeta roja en el área, artículo, producto, etc. sin embargo si es indispensable que sea registrada la acción en el control de tarjeta roja.

ELABORÓ

REVISÓ

AUTORIZÓ

C. P. Mariana de la Fuente de Dios
Gerente de Gestión de Calidad

C.P. Alfonso Recillas Salcedo
Contralor General

Lic. Carlos Arturo Rosario Rocher
Director General



FARMACIAS DE DESCUENTO UNIÓN					
TÍTULO: IMPLEMENTACIÓN DE LAS 5'S		CÓDIGO: MA-CG-GC-001		EMISIÓN: MARZO - 2010	
DEPARTAMENTO: GESTIÓN DE CALIDAD		VERSIÓN: A	PÁGINA: 9 de 12	REVISIÓN: JULIO - 2010	



MANUAL

6.4 Control de tarjetas

Una vez marcados los elementos se procede a registrar cada tarjeta utilizada en el formato “Control de Tarjetas” (Blancas y/o Rojas). Este control permite posteriormente realizar un seguimiento sobre todos los elementos identificados.

7.0 Material a utilizar



Cámara Fotográfica



Cinta Adhesiva



Lapicero



Tarjeta Roja y Blanca

8.0 Matriz de responsabilidades las 5'S

Contempla los puestos responsables de llevar a cabo las actividades en cada una de las etapas de la aplicación de las 5'S.

PUESTO(S)	5'S					
	Seleccionar	Organizar	Limpiar	Estandarizar	Seguimiento	Sensibilización
Subdirector, Gerente, Coordinador, Supervisor de Mercadeo, Jefe.	✓			✓	✓	✓
Restantes	✓	✓	✓	✓	✓	

ELABORÓ

C. P. Mariana de la Fuente de Dios
Gerente de Gestión de Calidad

REVISÓ

C.P. Alfonso Recillas Salcedo
Contralor General

AUTORIZÓ

Lic. Carlos Arturo Rosario Rocher
Director General



FARMACIAS DE DESCUENTO UNIÓN			
TÍTULO: IMPLEMENTACIÓN DE LAS 5'S	CÓDIGO: MA-CG-GC-001	EMISIÓN: MARZO - 2010	
DEPARTAMENTO: GESTIÓN DE CALIDAD	VERSIÓN: A	PÁGINA: 10 de 12	REVISIÓN: JULIO - 2010



MANUAL

9.0 Plan de acción para retirar los elementos innecesarios

Cuando ya se encuentren identificados los elementos, deberá solicitarse el apoyo del personal que cuente con vehículo, contratar el servicio de fletes (en zonas foráneas y apegándose a la Política de Gastos) o contactar al Coordinador de Servicios Generales, dependiendo de la cantidad que se requiera sacar del área.

Nota: Aquellos que se encuentren dañados, tienen reparación y son útiles en otra área; repararlos y enviarlos al área que los necesiten.

Aquellos que ya no se necesiten en el área, contactar a los responsables de las áreas y solicitar su visto bueno para darle un destino final.

10.0 Programa de aplicación de 5'S

Debido a que las áreas se encuentran en constante movimiento y éste es variable en cada una, deberá realizarse un programa en el que se estipulen fechas de aplicación de las 5'S, involucrando a todo el personal y sensibilizándolo de la importancia de dicha actividad.

10.1 Implementación del programa de aplicación de 5'S

Ésta se realiza en forma concertada con todos los colaboradores del área en donde se va a llevar a cabo la aplicación de las 5'S haciéndoles ver la importancia del compromiso y responsabilidad que ésta trae consigo.

10.2 Evaluación del programa de aplicación de 5'S

Ésta se realizará periódicamente (según la operación del área) y la llevará a cabo el Auditor Interno y de Calidad y/o Subdirectores, Gerente de área, Coordinadores, Jefes, Supervisores de Mercadeo, con la cual se obtendrá resultados que permitan establecer los cambios que sean requeridos y así lograr una mejor efectividad. (Corroborar que se lleve a cabo en tiempo y forma)

10.3 Recolección de Información

Para la evaluación de las 5s se tomará en cuenta la Lista de Verificación de Auditoría, en donde se evaluará cada una de las etapas de las 5s mediante una calificación por actividad, las cuales son ponderadas en una escala de 0 a 3; donde 0 representa que no hay implementación, 1 representa un 30% de cumplimiento, 2 representa un 65% de cumplimiento y 3 representa un 90% de cumplimiento.

11.0 Inicio y Fin de Acción

Para tener evidencias y ver las mejoras realizadas en cada una de las áreas se tomarán fotografías antes y después de la aplicación de las 5's, se pegarán en el documento y se archivarán.

12.0 Bitácora de 5's

Para poder llevar un control sobre la aplicabilidad de las 5's, se anotarán las actividades de mantenimiento y limpieza interna realizada exclusivamente por el personal del área, como son limpieza de pisos, baños, pintura a anaqueles y paredes, orden de áreas de trabajo, etc.

ELABORÓ

C. P. Mariana de la Fuente de Dios
Gerente de Gestión de Calidad

REVISÓ

C.P. Alfonso Recillas Salcedo
Contralor General

AUTORIZÓ

Lic. Carlos Arturo Rosario Rocher
Director General



FARMACIAS DE DESCUENTO UNIÓN		
TÍTULO: IMPLEMENTACIÓN DE LAS 5'S	CÓDIGO: MA-CG-GC-001	EMISIÓN: MARZO - 2010
DEPARTAMENTO: GESTIÓN DE CALIDAD	VERSIÓN: A	PÁGINA: 11 de 12
		REVISIÓN: JULIO - 2010



MANUAL

13.0 Anexos

Anexo 1: Tarjetas de color

(1) TARJETA ROJA	
(A) Fecha:	(B) Folio:
(C) Descripción:	
(D) Responsable:	
(2)	
(E) Fecha:	(F) Folio:
(G) Descripción:	
(2.1) CATEGORÍA	
Accesorios o herramientas	
Cubetas, recipientes	
Equipo de oficina	
Instrumentos de medición	
Librería, papelería	
Equipo de transporte	
Material y artículos de limpieza	
Bolsas de empaque de producto	
Productos	
Equipos de Seguridad	
Refacciones	
Mobiliario	
Otro (especifique)	
(2.2) RAZÓN	
Defectuoso	
Descompuesto	
Desperdicio	
No se necesita	
No se necesita pronto (Excedente)	
Uso desconocido	
Otro (especifique)	
(H) Responsable	
(I) Fecha decisión	
(J) Destino final	
(K) Fecha	

TARJETA DE OPORTUNIDAD	
(A) Fecha:	(B) Folio:
(C) Área:	
(D) Oportunidad:	
(E) Actividad a realizar:	(F) Propuesta:
(G) Equipo:	
(H) Observaciones:	

ELABORÓ

REVISÓ

AUTORIZÓ

C. P. Mariana de la Fuente de Dios
Gerente de Gestión de Calidad

C.P. Alfonso Recillas Salcedo
Contralor General

Lic. Carlos Arturo Rosario Rocher
Director General



FARMACIAS DE DESCUENTO UNIÓN			
TÍTULO: IMPLEMENTACIÓN DE LAS 5'S	CÓDIGO: MA-CG-GC-001	EMISIÓN: MARZO - 2010	
DEPARTAMENTO: GESTIÓN DE CALIDAD	VERSIÓN: A	PÁGINA: 12 de 12	REVISIÓN: JULIO - 2010



MANUAL

Referencias Tarjeta Roja

Sección 1: Es la parte de la tarjeta roja que se recorta y se adhiere al área o artículo identificado.

- A. **Fecha:** Día en que se lleva a cabo la aplicación de 5's.
- B. **Folio:** Número consecutivo para control.
- C. **Descripción:** Área identificada
- D. **Responsable:** Nombre del colaborador a cargo del área.

Sección 2: Es la parte que sirve para el control de la tarjeta.

- E. **Fecha:** Día en que se lleva a cabo la aplicación de 5's.
- F. **Folio:** Número consecutivo para control.
- G. **Descripción:** Área identificada.

Sección 2.1: Comprende las categorías de todos aquellos objetos, artículos, muebles, etc. que pueden ser identificados.

Sección 2.2: Comprende la razón por la cual lo objetos, artículos, muebles, etc. fueron identificados.

- H. **Responsable:** Nombre del colaborador a cargo del área.
- I. **Fecha de decisión:** Es aquella en la que el colaborador a cargo del área marca para dar solución a lo identificado.
- J. **Destino final:** Es la acción que se va a llevar a cabo con los objetos, artículos, muebles, etc. (Reparar, donar, vender, desechar)
- K. **Fecha:** Día en que se lleva a cabo la aplicación de 5's.

Referencias Tarjeta De Oportunidad

- A. **Fecha:** Día en que se lleva a cabo la aplicación de 5's.
- B. **Folio:** Número consecutivo para control.
- C. **Área:** Lugar en donde se identifica la oportunidad
- D. **Oportunidad:** Acción identificada.
- E. **Actividad a Realizar:** Descripción de cómo se va a llevar a cabo la mejora en el área.
- F. **Propuesta:** Es la mejora para lo identificado.
- G. **Equipo:** Colaboradores asignados en el área.
- H. **Observaciones:** Descripción detallada de las condiciones en las que se encontró el área y lo que forman parte de ella.

Anexo 2: Control de 5's (Libro de Excel)

ELABORÓ

C. P. Mariana de la Fuente de Dios
Gerente de Gestión de Calidad

REVISÓ

C.P. Alfonso Recillas Salcedo
Contralor General

AUTORIZÓ

Lic. Carlos Arturo Rosario Rocher
Director General