



GRUPO AMAREY
NOVA MEDICAL

PREMIO
IBEROAMERICANO
DE LA CALIDAD
EXCELENCIA EN LA GESTIÓN
2019

Tv. 23 #93 23, Bogotá

Amarey Nova Medical

02/04/19



CONTENIDO

INDICE ILUSTRACIONES, TABLAS Y GRÁFICAS	III
0. RESEÑA HISTÓRICA	VI
1. LIDERAZGO Y ESTILO DE GESTIÓN	1
1 a. Los líderes desarrollan y establece la Misión, Visión y Valores de la organización	1
1 b. Los líderes promueven la implantación de sistemas de gestión y la determinación de resultados a conseguir y su seguimiento.....	2
1 c. Los líderes se comprometen con los grupos de interés externos.	3
1 d. Los líderes se comprometen con las personas de la organización para conseguir su implicación.	4
1 e. Los líderes promueven y gestionan el cambio y la innovación y se aseguran que la organización sea flexible.....	4
2. ESTRATEGIA.....	7
2 a. La Estrategia está basada en las necesidades y expectativas presentes y futuras de los grupos de interés, así como en el análisis del entorno.....	7
2 b. La estrategia está basada en los resultados conseguidos por la organización en su desempeño interno, en sus actividades y sistemas de gestión.....	9
2 c. La Estrategia se formula, desarrolla, evalúa, revisa y mejora.....	10
2 d. La estrategia se despliega, implanta y comunica a toda la organización.....	12
3 DESARROLLO DE LAS PERSONAS.....	14
3 a. La gestión de las personas como apoyo a la estrategia de la organización.....	14
3 b. Desarrollo de la capacidad, conocimientos y desempeño del personal	16
3 c. Comunicación, implicación y delegación de las personas de la organización.....	19
3 d. Atención y reconocimiento de las personas	21
4 RECURSOS, PROVEEDORES Y ALIANZAS	23
4 a. Gestión de los recursos financieros.....	23
4 b. Gestión de los recursos de información y conocimiento	23
4 c. Gestión de los inmuebles, equipos, y materiales	28
4 d. Gestión de los recursos tecnológicos	30
4 e. Gestión de proveedores y alianzas	30
5 PROCESOS Y CLIENTES	35
5 a. Se diseñan, gestionan y mejoran los procesos y los proyectos conforme a la estrategia establecida.	35
5 b. Se diseñan y desarrollan productos y servicios basados en las necesidades y expectativas de los clientes.....	40

5 c. Se producen, suministran y mantienen productos y servicios.....	41
5 d. Se mejora la promoción y comercialización de los productos y servicios.	44
5 e. Se gestionan y mejoran las relaciones con los clientes	44
6. RESULTADOS DE CLIENTES	50
6.a. Medidas de percepción	50
6. b. Indicadores de rendimiento	53
7. RESULTADOS DE PERSONAS.....	57
7 a. Medidas de percepción	57
7.b. Indicadores de rendimiento	61
8. RESULTADOS DE SOCIEDAD.....	63
8 a. Medidas de percepción	63
8 b. Indicadores de rendimiento	64
9. RESULTADOS GLOBALES	69
9 a. Resultados clave del negocio.....	69
9 b. Indicadores de rendimiento	74
9 b 4. Costos de transporte vs Venta.....	75
ANEXOS	77

INDICE ILUSTRACIONES, TABLAS Y GRÁFICAS

Ilustración 1 Cobertura Oficinas Grupo Amarey.....	VII
Ilustración 2 Representaciones a nivel mundial	VIII
Ilustración 3 Árbol Ética Amarey.....	2
Ilustración 4 Valores Grupo Amarey	2
Ilustración 5 Modelo Multiplicador.....	3
Ilustración 6 Modelo de Servicio Amarey	4
Ilustración 7 Fases de cambio	4
Ilustración 8 Modelo Gestión del Cambio	6
Ilustración 9 Pasos en la gestión estratégica	8
Ilustración 10 Gestión Estratégica	8
Ilustración 11 Análisis FODA	9
Ilustración 12 Análisis Porter	9
Ilustración 13 Objetivos estratégicos	10
Ilustración 14 Iniciativas estratégicas.....	10
Ilustración 15 Cuadro de mando integral (BSC).....	11
Ilustración 16 Responsables iniciativas estratégicas	11
Ilustración 17 Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo - SG SST	16
Ilustración 18 Malla de comunicaciones	20
Ilustración 19 Ejemplo de visualización del Top 20 de categorías más bloqueadas.....	24
Ilustración 20 Ejemplo visualización de ventas por sociedad	24
Ilustración 21 Ejemplo de visualización de Operaciones (Disponibilidad)	25
Ilustración 22 Ejemplo de visualización del manejo mensual a los casos (Administración, Incidente, Requerimiento).....	25
Ilustración 23 Ejemplo de visualización de casos por cada sistema.....	26
Ilustración 24 Ejemplo de visualización de casos por cada sistema.....	27
Ilustración 25 Robot Da Vinci.....	29
Ilustración 26 Esto es Insimed	32
Ilustración 27 Cursos de Insimed.....	34
Ilustración 28 Mapa de procesos	35
Ilustración 29 Planes de acción	36
Ilustración 30 Plataforma DARUMA - Módulo para la gestión de la mejora.....	36
Ilustración 31 Plataforma DARUMA - Módulo de documentos.	37
Ilustración 32 Plataforma DARUMA - Módulo de aprobación del documento.....	37
Ilustración 33 Envyliz® (molécula linezolid)	40
Ilustración 34 Proceso de transporte y distribución	41
Ilustración 35 Nuestra Última Milla	41
Ilustración 36 Mapa real de la visión que manejamos.....	42
Ilustración 37 Mapa de Colombia	42
Ilustración 38 Antes y después	43
Ilustración 39 Modelo de Servicio Amarey	45
Ilustración 40 Modelo Mejoramiento Grupo Amarey	46
Ilustración 41 Modelo TTB.....	47
Ilustración 42 Evaluación del servicio de entrega en Línea.....	48
Ilustración 43 Modelo diamante	49

Ilustración 44 Certificaciones	63
Ilustración 45 Premios y reconocimientos	64
Ilustración 46 Time Line Grupo Amarey 1984 - 2018	77

Tabla 1 Evidencias, Relación con resultados clave y Responsables en Liderazgo y estilo de gestión	6
Tabla 2 Grupos de interés y sus requisitos	7
Tabla 3 Evidencias, Relación con resultados clave y Responsables en Estrategia	13
Tabla 4 Herramientas base que contribuyen a la gestión del conocimiento en el Grupo Amarey	18
Tabla 5 Evidencias, Relación con resultados clave y Responsables en Desarrollo de las personas	22
Tabla 6 Principales proveedores y sus lanzamientos a lo largo de los años	30
Tabla 7 Evidencias, Relación con resultados clave y Responsables en Recursos, proveedores y alianzas	34
Tabla 8 Proyectos de la organización	40
Tabla 9 Cronograma de abastecimientos a nuestros centros de distribución nacional ..	43
Tabla 10 Evidencias, Relación con resultados clave y Responsables en Procesos y clientes	49
Tabla 11 Dimensiones GPTW	58

Gráfica 1 Disminución de los despachos	44
Gráfica 2 Medidas de percepción	50
Gráfica 3 Percepción General Grupo Amarey	50
Gráfica 4 Percepción Logística	51
Gráfica 5 Percepción Producto	51
Gráfica 6 Percepción Gente	51
Gráfica 7 Cumplimiento de la entrega en el cliente	52
Gráfica 8 Satisfacción de QR	52
Gráfica 9 Medición de cliente interno	53
Gráfica 10 Total de Quejas y Reclamos	53
Gráfica 11 Pareto de Quejas y Reclamos	54
Gráfica 12 Cobertura de inventario Grupo Amarey	54
Gráfica 13 Gestión de disminución de inventarios	55
Gráfica 14 LINE FILL RATE / Disponibilidad de Productos Cantidades y Referencias por línea 2014-2019	55
Gráfica 15 Metas Indicador Line Fill Rate	55
Gráfica 16 Indicador de recurrencia de reclamos	56
Gráfica 17 Indicador de retorno de la inversión	56
Gráfica 18 Percepción cliente interno	57
Gráfica 19 Satisfacción Credibilidad	59

Gráfica 20 Satisfacción Respeto.....	59
Gráfica 21 Satisfacción Imparcialidad.....	59
Gráfica 22 Satisfacción Camaradería	59
Gráfica 23 Satisfacción Orgullo	60
Gráfica 24 Comparación entre dimensiones	61
Gráfica 25 Resultado general del clima	61
Gráfica 26 Indicador de rotación de personal	62
Gráfica 27 Total beneficiarios fundación OCMAES.....	65
Gráfica 28 Inversión social programa apoyo universitario.....	65
Gráfica 29 Distribución de los beneficiarios por programas académicos	66
Gráfica 30 Distribución de los beneficiarios por genero	66
Gráfica 31 Inversión social otros programas.....	66
Gráfica 32 Inversión social Total.....	67
Gráfica 33 Endeudamiento	69
Gráfica 34 Capital Neto Operativo	69
Gráfica 35 Ventas Grupo	69
Gráfica 36 Ventas Amarey por Unidad de Negocio.....	70
Gráfica 37 Ventas UciPharma por Unidad de Negocio.....	71
Gráfica 38 Ventas Novatecnica	72
Gráfica 39 EBITDA Novatecnica.....	72
Gráfica 40 EBITDA Grupo Amarey	73
Gráfica 41 Ventas marca propia Envyliz	73
Gráfica 42 Eficacia de las acciones de mejora	74
Gráfica 43 Disminución costos de Acondicionamiento.....	75
Gráfica 44 Costos de transporte vs Venta	75
Gráfica 45 Medición de urgencias	76

0. RESEÑA HISTÓRICA

En el año 1984, el Señor Octavio Amaya Galarza, gracias a su vocación de servicio y visión empresarial dio inicio a su trabajo con la representación exclusiva de los productos Biotest en Colombia.



Desde ese momento nace la compañía más antigua del grupo, Amarey, que en sus inicios dio a conocer las inmunoglobulinas antes desconocidas en nuestro país, y que desde entonces ha forjado una importante trayectoria en el sector farmacéutico colombiano, a través de la comercialización de medicamentos; destacándose por la

calidad de sus productos y el servicio justo a tiempo. Treinta años brindando mejores oportunidades para la vida, con medicamentos, dispositivos médicos y de ortopedia, suplementos nutricionales y equipos médicos.



Años después, en Abril de 2000 es fundada UciPharma S.A., compañía orientada a cubrir las necesidades del sector médico quirúrgico; especializándose en dispositivos, insumos, instrumentos y equipos de uso hospitalario y programas de educación y actualización para los

profesionales de la Salud. Más de una década "Al Servicio de las manos que salvan vidas".



Ucitech S.A. nace en el año 2007, y busca beneficiar a la comunidad centroamericana (Panamá y Costa Rica) con productos de alta tecnología: medicamentos, insumos médicos quirúrgicos y sistemas de desarrollo robótico en cirugía, proporcionando soluciones completas e innovadoras.



Mirando al futuro con liderazgo, enfoque en el mejoramiento continuo y comprometidos por satisfacer las necesidades de nuestros clientes, nace Novatécnica S.A.S. en el año 2011 dedicada a la venta de servicio y soporte técnico de equipos biomédicos y de instrumental. En el año 2012 se obtiene con la empresa Intuitive Surgical la representación comercial del

robot Da Vinci, equipo de cirugía robótica que cuenta con alta tecnología y que tiene importantes beneficios para los pacientes.

En el año 2014 el Grupo Amarey Nova Medical, gana el Premio Colombiano a la Calidad de la Gestión y es otorgado por la Presidencia de la república, como reconocimiento a la gestión a lo largo de los años de existencia del grupo, este premio es fruto del trabajo diario del personal del grupo a todo nivel. Y reconoce al Grupo Amarey como una de las mejores empresas del país.

En el año 2016 se realiza la negociación con Grifols para incursionar en el mercado de logística hospitalaria a través de la empresa Novatécnica, buscando ofrecer no solamente un amplio portafolio de productos sino también servicios integrados que beneficien a los pacientes y permitiendo aumentar la productividad de las instituciones de salud a través de equipos que buscan el control del inventario, trazabilidad, automatización entre otros. En el año 2017 se realiza el lanzamiento del primer producto de marca propia Amarey, llamado Envyliz,

Para los últimos años hemos continuado con nuestros esfuerzos de ofrecer soluciones integrales y aumentar nuestro portafolio de productos y servicios para la salud por medio de la obtención de nuevas representaciones comerciales de empresas tales como: Olympus, Stryker Trauson, Atom,

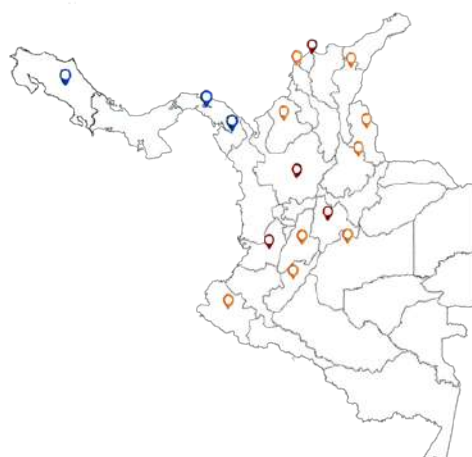
Simeon, MSD, Paramount, Roche. Mirando el futuro con esperanza y entendiendo nuestra labor en el sector salud, buscamos expandirnos en el mercado internacional en Centroamérica y Suramérica.

100% Somos un Grupo Colombiano

Con más de **500** Colaboradores



Sedes en Bogotá, Cali, Medellín, Pereira, Panamá y Costa Rica.



Bogotá (Principal)

 **Bodega (2)**

Bodegas Regionales

 Medellín
 Cali
 Pereira
 Barranquilla
 Panamá
 Costa Rica

Ciudades Intermedias

 Cartagena
 Valledupar
 Montería
 Pasto
 Villavicencio
 Bucaramanga
 Neiva
 Ibagué
 Cúcuta

Ilustración 1 Cobertura Oficinas Grupo Amarey

Nuestras Representaciones



- Medicamentos.
- Genómica y Genética.
- Nutrición.
- Equipos Médicos.
- Ortopedia.



- Cirugía de mínima invasión.
- Cuidado avanzado de heridas.
- Cirugía Robótica.



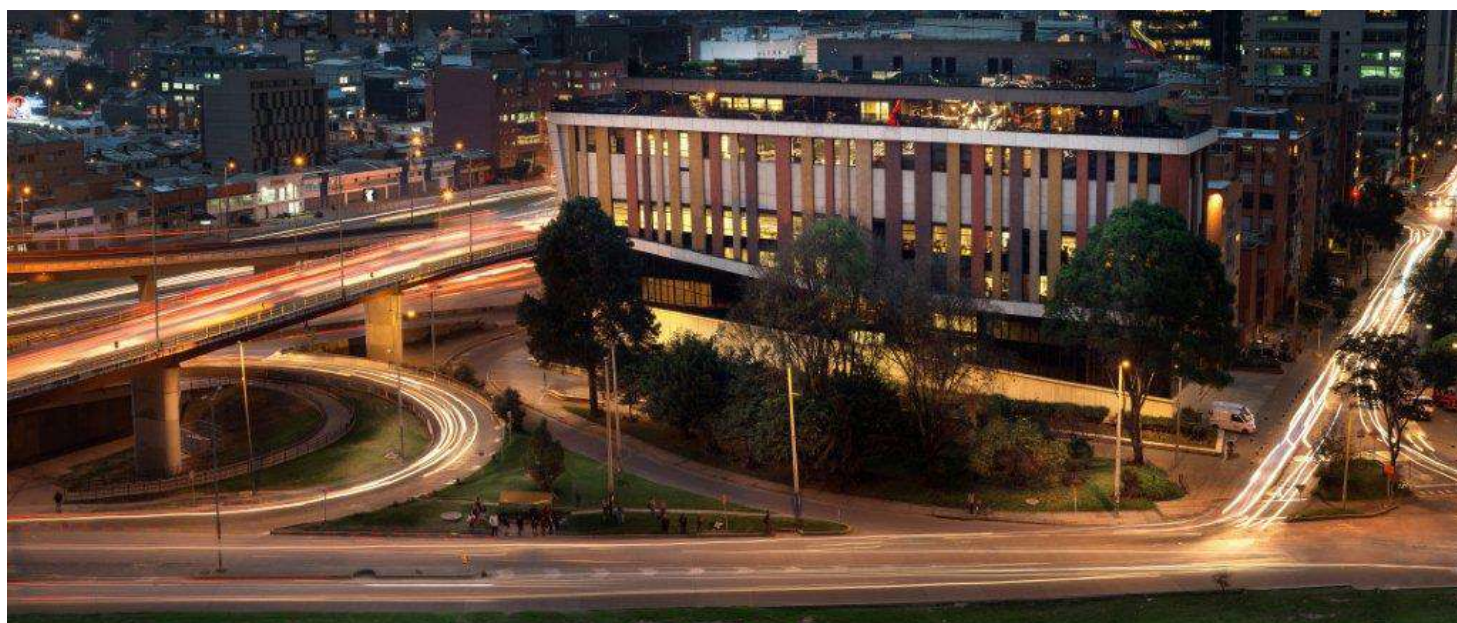
NovaTécnica S.A.

- Gestión de equipos biomédicos
- Gestión de Logística Hospitalaria.



- Medicamentos.
- Cirugía Robótica.
- Genómica y Genética
- Cuidado avanzado de heridas.

Ilustración 2 Representaciones a nivel mundial



GRUPO AMAREY
NOVA MEDICAL



VIII

www.grupoamarey.com

