



UNIVERSIDAD DE CHILE
FACULTAD DE CIENCIAS QUÍMICAS Y FARMACÉUTICAS
DEPARTAMENTO DE CIENCIAS Y TECNOLOGÍA

CONFECCIÓN DE UNA BASE DE DATOS PARA UN
CALL CENTER Y MEJORAMIENTO DE LAS
HERRAMIENTAS EMPLEADAS EN LABORES DEL
DEPARTAMENTO DE ASUNTOS REGULATORIOS DE
UN LABORATORIO COSMÉTICO.

Unidad de Práctica para optar al título profesional de Químico Farmacéutico

PAMELA CONSTANZA ZAPATA OLEA

Profesor Supervisor
Prof. Q.F. Olosmira Correa Briones
Dpto. de Ciencias y Tecnología
Farmacéutica

Monitor de Práctica
Q.F. Andrea Sánchez Castañeda
Director Técnico
Laboratorios Beiersdorf S.A.

UNIVERSIDAD DE CHILE

2014

TABLA DE CONTENIDO

	Pág.
CONTENIDOS.....	VI
ÍNDICE DE ILUSTRACIONES.....	IX
RESUMEN.....	X
INTRODUCCIÓN.....	1
RESEÑA DEL LABORATORIO.....	4
OBJETIVOS.....	5
DESARROLLO.....	7
1. Actividades cotidianas realizadas	7
1.1 Mejoramiento del Listado de Autorizaciones de Uso y Disposición (AU).....	8
1.2 Elaboración de Manual SAP.....	10
1.3 Ingreso de solicitudes de distinta índole al ISP mediante GICONA.....	14
2. Implementación de una base de datos para el <i>Call Center</i> de la compañía.....	16
2.1 Definición del problema y necesidad de una base de datos con información técnica y comercial.....	16
2.2 Recopilación de documentos y análisis de la información.....	17
2.3 Creación de la base de datos.....	18

2.4 Revisión de la base de datos e implementación en <i>Call Center</i>	23
RESULTADOS.....	26
1. Actividades cotidianas realizadas.....	26
1.1 Mejoramiento del Listado de Autorizaciones de Uso y Disposición (AU).....	26
1.2 Elaboración de Manual SAP.....	27
1.3 Ingreso de solicitudes de distinta índole al ISP mediante GICONA.....	27
2. Implementación de una base de datos para el <i>Call Center</i> de la compañía.....	28
DISCUSIÓN.....	30
1. Actividades cotidianas realizadas.....	30
1.1 Mejoramiento del Listado de Autorizaciones de Uso y Disposición (AU).....	30
1.2 Elaboración de Manual SAP.....	31
1.3 Ingreso de solicitudes de distinta índole al ISP mediante GICONA.....	32
2. Implementación de una base de datos para el <i>Call Center</i> de la compañía.....	33

CONCLUSIONES.....	35
GLOSARIO.....	37
BIBLIOGRAFÍA.....	41

ÍNDICE DE ILUSTRACIONES

	Pág.
FIGURA 1: Página inicial de la Planilla Preguntas Frecuentes.....	19
FIGURA 2: Página correspondiente a la clasificación de cosméticos según su toxicidad de la Planilla Preguntas Frecuentes.....	19
FIGURA 3: Ejemplo de medida de emergencia ante toxicidad.....	20
FIGURA 4: Hoja de <i>Statements</i> de Planilla de Preguntas Frecuentes.....	21
FIGURA 5: Hoja de Consultas de Preguntas Frecuentes.....	22
FIGURA 6: Hoja de Planilla Productos Eucerin.....	24