



PROCEDIMIENTOS NORMALIZADOS DE OPERACIÓN  
DEL ALMACÉN GENERAL DE MEDICAMENTOS Y  
ÁREA DE DISPOSITIVOS MÉDICOS

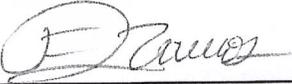
Código PGC-7-02	Versión 08	Fecha Emisión 01/02/17	Vigencia 01/02/19
--------------------	---------------	---------------------------	----------------------

Servicio Médico  
de los Trabajadores  
de la Educación

**Procedimientos Normalizados de  
Operación del Almacén General de  
Medicamentos y Área de  
Dispositivos Médicos**

**PGC-7-02**

Elaboró  
  
Responsable Sanitario

Revisó  
  
Responsable del área de  
Dispositivos médicos

Aprobó  
  
Responsable del Almacén  
General de medicamentos

<b>Código</b>	<b>Versión</b>	<b>Fecha Emisión</b>	<b>Vigencia</b>
PGC-7-02	08	01/02/17	01/02/19

### **1.0 OBJETIVO.**

*Establecer los criterios bajo los cuales el Almacén General de Medicamentos y Área de Dispositivos Médicos recibirá, almacenará y controlará la existencia de los insumos para la salud, aplicando la Legislación Sanitaria vigente, Normas de Seguridad e Higiene y Controles Administrativos, que permitan mantener las condiciones de calidad de los insumos.*

### **2.0 ALCANCE.**

*Este procedimiento es aplicable a la recepción, almacenamiento y control de todos los insumos del Departamento de Almacén General de Medicamentos y Área de Dispositivos Médicos.*

### **3.0 RESPONSABILIDADES Y AUTORIDADES.**

#### **Consejo de Administración:**

- *Fijar los techos financieros.*
- *Observar y hacer que se cumplan las disposiciones de los procesos.*
- *Realizar proceso de Licitación.*

*Autoridad: Autorizar contrato con proveedores y presupuesto presentado por el Administrador; además de autorizar los pedidos fuera de presupuesto a los proveedores.*

#### **Consejo Médico Consultivo:**

- *Asesorar en la adquisición de compra de equipo médico, instrumental y material de curación.*

#### **Responsable del Almacén general de medicamentos:**

- *Revisar pedido de cada Unidad.*
- *Revisar la recepción de los pedidos.*
- *Revisar los envíos a las diferentes Unidades*
- *Programar, coordinar, controlar e informar de los inventarios físicos periódicos del Almacén General de Medicamentos y Área de Dispositivos Médicos.*
- *Participar en el proceso de Licitación.*
- *Ejecutar y revisar que se cumpla el resultado del proceso de Licitación.*
- *Revisar, autorizar y firmar los Procedimientos Normalizados de Operación.*

*Autoridad: Autorizar los pedidos dentro de presupuesto y los procedimientos del Almacén General de Medicamentos y Área de Dispositivos Médicos.*

#### **Responsable de área de Dispositivos médicos:**

- *Solicitar al proveedor los insumos que no se encuentren en el Almacén General de Medicamentos y Área de Dispositivos Médicos.*

Código	Versión	Fecha Emisión	Vigencia
PGC-7-02	08	01/02/17	01/02/19

- *Revisar pedidos con autorización del Encargado del Almacén General.*

*Autoridad: Hacer devoluciones, autorizar el pedido y en ausencia del mando superior se tiene autoridad para autorizar y/o rechazar el pedido.*

**Responsable Sanitario:**

- *Supervisar que los insumos que lleguen al Almacén General de Medicamentos y Área de Dispositivos Médicos cumplan con los requisitos establecidos en la norma correspondiente.*
- *Autorizar los Procedimientos Normalizados de Operación.*
- *Estar presente durante las visitas de verificación que practique la Secretaría de Salud o designar por escrito a quien habrá de representarlo ante ellas en caso de ausencia.*
- *Verificar que los artículos que lleguen al Almacén General cuenten con registro sanitario, número de lote y fecha de caducidad; así como que cuenten con instrucciones en español.*
- *Supervisar que las actividades de limpieza, mantenimiento y condiciones adecuadas de conservación y almacenamiento se lleven a cabo correctamente.*

**Empleado Administrativo del Almacén general de medicamentos:**

- *Descargar, recibir, verificar, acomodar, empacar, asear, surtir, entregar y/o enviar los insumos de los vehículos de transporte.*
- *Vigilar la adecuada conservación de los insumos.*
- *Reportar los insumos dañados o irregularidades en la mercancía.*
- *Mantener actualizadas las pólizas así como las etiquetas y guías para envíos.*
- *Revisar faltante de insumos.*
- *Trasladar de insumos a las diferentes Unidades.*

**Jefe de departamento de área de Dispositivos médicos:**

- *Planear, organizar, integrar, controlar y evaluar las actividades y funciones de: recepción, almacenamiento, control de calidad, control de existencias y distribución de los artículos que determine el responsable del área.*
- *Es responsable de verificar que los artículos se almacenen en los lugares designados para tal fin.*
- *Organizar, dirigir y controlar el trabajo del personal a su cargo.*

**Asistente de Jefe de Departamento de área de Dispositivos médicos:**

- *Solicitar al proveedor o proveedores los insumos que no se encuentren en el Almacén General de Medicamentos y Área de Dispositivos Médicos.*
- *Elaborar las órdenes de compra.*
- *Revisar pedidos con autorización del Encargado del Almacén General.*
- *Planea, organiza, integra, controla y evalúa las actividades y funciones de: recepción, almacenamiento, control de calidad, control de existencia y distribución de los insumos.*
- *Es responsable de que los insumos se almacenen en los lugares designados para tal fin.*

<b>Código</b> PGC-7-02	<b>Versión</b> 08	<b>Fecha Emisión</b> 01/02/17	<b>Vigencia</b> 01/02/19
---------------------------	----------------------	----------------------------------	-----------------------------

- *Establece y vigila el control de caducidades y da de baja los insumos.*
- *Realiza una revisión de equipo electromédico en compañía del prestador de servicio.*
- *Registra los niveles de existencia de los insumos manejados.*
- *Sustituye al personal de menor categoría, cuando las necesidades del servicio lo requiera.*

*Autoridad: Hacer devoluciones de insumos y en ausencia del mando superior se tiene autoridad para rechazar el pedido.*

**Empleado Administrativo de área de Dispositivos médicos:**

- *Descargar, recibir, verificar, acomodar, empacar, asear, surtir, entregar y/o enviar los insumos de los vehículos de transporte.*
- *Vigilar la adecuada conservación de los insumos.*
- *Reportar los insumos dañados o irregularidades en la mercancía.*
- *Mantener actualizadas las pólizas así como las etiquetas y guías para envíos*
- *Supervisar de los requerimientos de material quirúrgico.*
- *Revisar faltante de insumos.*
- *Recibir, acomodar, repartir y checar equipo electromédico en compañía del prestador de servicio.*
- *Trasladar de insumos y equipos a las diferentes Unidades.*

**4.0 DEFINICIONES.**

**Almacén General:** Almacén General de Medicamentos y Área de Dispositivos Médicos.

**Unidad:** Clínica, Clínica Periférica ó Farmacia perteneciente al Servicio Médico de los Trabajadores de la Educación de la Sección 38

**PNO:** Procedimiento Normalizado de Operación.

**Medicamento:** Sustancia que sirve para curar o prevenir una enfermedad, para reducir sus efectos sobre el organismo o para aliviar un dolor físico.

**Dispositivos Médicos:** Sustancia, mezcla de sustancias, material, aparato o instrumento (incluyendo el programa de informática necesario para su apropiado uso o aplicación), empleado solo o en combinación en el diagnóstico, monitoreo o prevención de enfermedades en humanos o auxiliares en el tratamiento de las mismas y de la discapacidad, así como los empleados en el reemplazo, corrección, restauración o modificación de la anatomía o procesos fisiológicos humanos.

**SIAH:** Sistema Integral de Administración Hospitalaria. Red privada que permite una mayor eficacia organizacional y productividad.

**NOM:** Norma Oficial Mexicana.



## PROCEDIMIENTOS NORMALIZADOS DE OPERACIÓN DEL ALMACÉN GENERAL DE MEDICAMENTOS Y ÁREA DE DISPOSITIVOS MÉDICOS

Código	Versión	Fecha Emisión	Vigencia
PGC-7-02	08	01/02/17	01/02/19

**Laboratorio:** Empresa farmacéutica autorizada para establecer negociaciones.

**Mayorista:** Empresa intermediaria de los laboratorios en la compra – venta de medicamentos y dispositivos médicos.

**Consejo Médico Consultivo:** Organismo designado por el Consejo de Administración del Servicio Médico de los Trabajadores de la Educación.

**Insumo/ Producto:** Medicamento o Dispositivo médico.

**Proveedor:** Persona encargada de proveer o abastecer los insumos

**Caducado:** Insumo que su vigencia termina porque su calidad disminuye o acaba.

**Merma:** Material que se elimina por estar en malas condiciones, caducado, discontinuado.

**Póliza:** Documento extendido al realizar una entrada o salida de artículos; foliada, firmada y con fecha y hora de expedición.

**Tratamiento:** Medidas adoptadas para la práctica terapéutica, medicamentos específicos autorizados en el uso de enfermedades temporales o permanentes.

**Traspaso:** Movimiento que se realiza al reubicar un artículo.

**SIIFYC:** Sistema Integral de Administración Financiera y Contable.

**COFEPRIS:** Comisión Federal para la Protección contra Riesgos Sanitarios.

**SSA:** Secretaría de Salud del Gobierno Federal Mexicano.

### 5.0 PROCEDIMIENTO GENERAL

Hay una serie de pasos para lograr la cadena de suministro de productos que se lleva a cabo en el Almacén General de Medicamentos y Área de Dispositivos Médicos para lograr que los artículos lleguen en buenas condiciones.

#### 5.1 PNO. PEDIDO A PROVEEDORES.

**OBJETIVO:** Lograr eficientar el suministro de medicamentos y dispositivos médicos a las Unidades distribuidas en el Estado de Coahuila desde nuestro Almacén General.

**ALCANCE:** Abastecer en tiempo y forma los insumos al Almacén y a las Unidades.

**POLÍTICAS:** Las situaciones por las cuales es necesario adquirir los insumos son bajo las siguientes circunstancias:

Código	Versión	Fecha Emisión	Vigencia
PGC-7-02	08	01/02/17	01/02/19

- Cuando los niveles de existencia establecidos disminuyen y se harán con los proveedores que se realizó la Licitación.
- En caso de urgencias.

**PROCEDIMIENTO:**

**5.1.1** El Departamento de Adquisiciones elabora el pedido al proveedor autorizado, por el Consejo de Administración o por el Encargado del Almacén General de acuerdo a el resultado del proceso de adquisición previamente ejecutado (Licitación, invitación ó adjudicación) y a los techos financieros fijados por el Consejo de Administración.

**5.1.2** La solicitud de material de los insumos se realiza a través de una orden de compra por medio de fax, teléfono ó visita personal del proveedor y debe ser autorizada por el Encargado del Almacén General.

**5.1.3** La orden de compra debe ir debidamente firmada por el Responsable del Departamento de Adquisiciones y el Encargado del Almacén General.

**5.2 PNO. ENTRADAS.**

**OBJETIVO:** Eficientar el proceso de ingreso de insumos al Almacén General.

**ALCANCE:** Evitar tener insumos que no cumplan con la reglamentación actual.

**POLÍTICAS:** Se refiere justamente a la recepción de insumos para la salud en el Almacén General y que a continuación se mencionan las políticas que se deben aplicar para recibirla.

- Al momento de la recepción se verifica que correspondan a las cantidades y características descritas en el pedido elaborado, así como la factura o remisión que los ampara y que cumpla con las disposiciones legales, considerando su estado físico y de conservación.
- No deben recibirse insumos que no se encuentren en las condiciones de conservación indicadas por el fabricante, para mantener así la calidad íntegra que conllevan a la eficacia y seguridad terapéutica.
- Durante la recepción se verifican las condiciones físicas, lote y caducidad de los insumos cuidando de no aceptarlos con fecha de caducidad menor a 18 meses o bien que ya estén caducos, deteriorados o rotos (mal estado). Así como checar que la información del producto se encuentre en idioma español así como traer su registro sanitario.

**PROCEDIMIENTO:**

**5.2.1** El registro de movimientos de entrada se realiza en el módulo de recepción del Almacén General exclusivo para los insumos.

**5.2.2** Para todo este proceso se cuenta con un sistema de información donde la entrada de productos es en el mismo sistema se agrega datos como lote cantidad de piezas y fecha de caducidad; así como el código de identificación de cada artículo, el código de identificación deriva de una línea:

- 1000 Material de curación.
- 2000 Rayos X

<b>Código</b> PGC-7-02	<b>Versión</b> 08	<b>Fecha Emisión</b> 01/02/17	<b>Vigencia</b> 01/02/19
---------------------------	----------------------	----------------------------------	-----------------------------

- 3000 Laboratorio
- 4000 Dental
- 6000 Ortopedia
- 7000 Especiales

- *En caso de existir dentro del material surtido, insumos no solicitados, faltantes, próximos a caducar o caducados, el Empleado Administrativo informa al Encargado del Almacén General y/o Asistente de Jefe de Departamento y éste reporta inmediatamente al proveedor, asentando en la factura los materiales no recibidos o que no son aceptados, así como su descuento al costo total de la factura. La factura es marcada con un sello donde se anotan los datos por los cuales se requiere una nota de crédito, para que soporte las diferencias identificadas*

**5.2.3** *Una vez recibido el material Empleado Administrativo elabora la póliza de entrada en el SIAH, formando de conformidad el mismo, en original y 2 copias.*

**5.2.4** *Toda operación de entrada al Almacén General debe soportarse mediante la orden de compra, factura del proveedor y póliza de entrada en tres tantos para:*

- *Departamento de Contabilidad.*
- *Almacén General.*
- *Control de Gestión.*

**5.2.5** *El Asistente de Jefe de Departamento envía a Control de Gestión para su registro y programación de pago.*

**5.2.6** *Los Departamentos de Almacén General y Control de Gestión deben de verificar que las facturas que amparen la mercancía recibida reúna los requisitos fiscales, en caso contrario, se hace la observación al proveedor para que proceda al cambio de la factura.*

**5.2.7** *El Asistente de Jefe de Departamento archiva la documentación relativa a la mercancía recibida (factura, pedido y póliza de entrada).*

### **5.3 PNO. ACOMODO DE ARTÍCULOS.**

**OBJETIVO:** *Lograr que el almacenamiento de los artículos se efectúe de tal manera que permita una pronta identificación y localización.*

**ALCANCE:** *Tener un sistema de localización accesible, fácil y rápido.*

**POLÍTICAS:** *Cumplir con el acomodo ordenado para lograr una eficiente dispensación de los artículos.*

#### **PROCEDIMIENTO:**

**5.3.1** *El almacenamiento debe tener en cuenta las siguientes condiciones:*

- *El acomodo deberá realizarse de acuerdo a la distribución en anaqueles en forma alfabética de la A la Z. En caso del medicamento el orden alfabético se hace por sal.*

Código PGC-7-02	Versión 08	Fecha Emisión 01/02/17	Vigencia 01/02/19
--------------------	---------------	---------------------------	----------------------

- *El acomodo es de izquierda a derecha y de arriba hacia abajo. En caso de artículos pesados se acomodan en la parte de abajo y si son voluminosos pero ligeros, se acomodaran en la parte superior del anaquel.*
- *Los insumos se rotarán de manera que los productos que ya estaban en el anaquel sean los que salgan primero y los que lleguen se colocan atrás o debajo del producto que ya estaban, aplicando de esta manera el sistema primeras entradas - primeras salidas. (PEPS). Sin embargo si hay insumos más próximos a caducar se colocarán al frente para que sea surtido lo más pronto posible.*

**5.3.2** *Los productos no deben estar en contacto con el suelo, deben acomodarse en anaqueles, estantes y tarimas. También se debe de tener en cuenta, al momento de almacenar los insumos, la altura máxima de las estibas de acuerdo a las especificaciones de los fabricantes incluidas en las mismas cajas.*

**5.3.3** *También se deben considerar las condiciones de fragilidad, riesgo o almacenaje requeridos por el producto tales como: humedad y temperatura, la cual se vigila en el caso de insumos que no requiere refrigeración. El registro lo hace el termo higrómetro colocado en diferentes lugares del Almacén General.*

**5.3.4** *En el caso de insumos que requieren refrigeración, se vigilará la temperatura en el “Registro diario de temperatura del refrigerador” (F- AGM-C-08). Éste registro y el “Registro diario de temperatura y humedad ambiental” (F-AGM-C-09) se harán 3 veces al día, registrando en el formato correspondiente, nombre y firma de quien reporta, no a lápiz y anexar en una carpeta.*

**5.3.8** *Para evitar que los insumos se deterioren es importante protegerlos de humedad excesiva, sol, luz artificial y calor. Conservar el medio ambiente del lugar limpio, bien ventilado, seco y a temperatura ambiente.*

**5.4 PNO. ABASTECIMIENTO DE UNIDADES.**

**OBJETIVO:** *Regular el abasto de los insumos en las Unidades en tiempo y forma.*

**ALCANCE:** *Tener un abasto suficiente en nuestras Unidades.*

**POLÍTICAS:**

- *Identificar a tiempo un desabasto.*
- *Permitir realizar compras de urgencia si es necesario.*

**PROCEDIMIENTO:**

**5.4.1** *El Encargado del Almacén General establece el abastecimiento en base a los faltantes y pedidos recibidos que se obtienen de cada Unidad.*

**5.4.2** *Los pedidos extra temporáneos se elaboran por las Unidades mismas enviándolos a través del Sistema.*

**5.4.3** *Lo anterior para evitar un sobre inventario en alguna Unidad y que en otra el producto este escaso o no haya existencia.*

Código	Versión	Fecha Emisión	Vigencia
PGC-7-02	08	01/02/17	01/02/19

**5.4.4** En caso de que el pedido no se encuentre en su totalidad en el Almacén General, solamente se surtirá lo existente. Para el resto del pedido, el Departamento de Adquisiciones compra los faltantes al mayorista, por medio de una orden de compra, para posteriormente surtirlo a la Unidad correspondiente.

## **5.5 PNO. SALIDAS**

**OBJETIVO:** Lograr que la salida de los insumos del Almacén General se realice en forma correcta.

**ALCANCE:** Mayor control de los insumos y mejores resultados en los inventarios.

### **POLÍTICAS:**

- Identificar el ¿Por qué? y ¿Hacia dónde? la salida de los insumos de tal manera que se logren buenos inventarios.

### **PROCEDIMIENTO:**

Para la salida de los insumos el Asistente de Jefe de Departamento recibe un pedido vía sistema SIAH, el cual se genera en cada Unidad de las diferentes regiones del Estado.

#### **5.5.1 ACTIVIDADES DE DISPENDIO**

**5.5.1.1** Se realiza al momento de atender los pedidos de las diferentes Unidades, usando los códigos por línea para su correcta identificación, buscándolos en el sistema.

**5.5.1.2** Se checa que el pedido esté correcto, antes de empacar los productos el Empleado Administrativo elabora la "Póliza de Salida" firmando quien valida y quien captura la salida.

**5.5.1.3** En seguida se empacan los insumos en cajas de cartón en la cual se introduce una copia de la póliza de salida y se sellan las cajas. Las cajas llevarán una etiqueta con los datos impresos de la Unidad a donde se enviarán los productos.

**5.5.1.4** En el caso de productos que requieren refrigeración, se empaqueta en cajas de unicel, con bolsas de gel en su interior, los artículos se introducen en bolsas de plástico para evitar que se humedezcan en el trayecto.

**5.5.1.5** La póliza de salida que se genero lleva varias copias para respaldar los envíos. Se colocan los paquetes en el área de embarque. Al llegar a su destino se deben firmar 2 pólizas de salida por quien recibe los productos, se les da una copia para la Unidad y la otra se trae de regreso al Almacén General.

**5.5.1.6** La transportación se hace con el camión del Servicio Médico que cuenta con refrigeración y cuando es un envío pequeño se realiza por paquetería con la empresa contratada hasta las Unidades a donde van destinados los artículos. El registro se hace en un formato llamado "Envíos por paquetería" (F-AGM-C-07) y se llena la guía de paquetería con los datos de la Unidad a donde se envía.

**5.5.1.7** Después de transportar los productos el chofer entrega la póliza al Almacén General con la firma de recibido, el personal de la paquetería entrega la guía con la cantidad recibida.

Código	Versión	Fecha Emisión	Vigencia
PGC-7-02	08	01/02/17	01/02/19

**5.5.1.8** El Asistente de Jefe de Departamento envía diariamente al departamento de Contabilidad los siguientes documentos para cotejar la información en el sistema y validarla.

- Relación consecutiva de las pólizas de salida del Almacén General desglosando número de póliza y fecha.
- Relación de las facturas recibidas por cada proveedor.
- Relación de productos entregados como donación o algún servicio altruista realizado.
- Relación de caducidades.

Para confirmar la información ésta se obtiene del sistema SIAH.

## **5.5.2 OSTEOSÍNTESIS**

**5.5.2.1** En el caso de los insumos para osteosíntesis se adquieren conforme sean requeridos de acuerdo al siguiente procedimiento:

- Llega al Asistente de Jefe de Departamento vía electrónica la requisición de las piezas que necesita el médico tratante para realizar la cirugía.
- La requisición debe venir firmada por el Médico tratante, el Director Médico y el Administrador de la Clínica que hace la requisición.
- El Asistente de Jefe de Departamento solicita 3 cotizaciones para llevar a cabo el procedimiento.
- Cuando el Asistente de Jefe de Departamento tiene las cotizaciones se escoge la mejor opción y se pasa a programar con el proveedor elegido la fecha de cirugía, si el proveedor puede asistir en la fecha que previamente el Médico tratante programo se realiza la cirugía, si el proveedor no puede se programa otra fecha para el procedimiento.
- Después de finalizada la cirugía el proveedor entrega una remisión enlistando el material que se usó la cual es firmada por enfermería del quirófano.
- La remisión llega al Asistente de Jefe de Departamento al igual que la factura y checa en ambas que el listado de material usado sea el mismo y se contacta con la Clínica para corroborar.
- El Asistente de Jefe de Departamento realiza una póliza de entrada con cargo a la Clínica donde se realizó la cirugía.
- Se avisa al Departamento de Contabilidad de la Unidad para que haga el cargo en la cuenta del paciente.
- En el caso de la renta de instrumental o equipos se envía un ticket de la Clínica al Asistente de Jefe de Departamento al cual le anexa la factura que envió el proveedor.
- Las facturas se envían a Control de Gestión para programar el pago correspondiente al proveedor.

## **5.5.3 SALIDAS DE INSUMOS POR OTRAS CAUSAS**

### **5.5.3.1 DEVOLUCIONES AL PROVEEDOR**



## PROCEDIMIENTOS NORMALIZADOS DE OPERACIÓN DEL ALMACÉN GENERAL DE MEDICAMENTOS Y ÁREA DE DISPOSITIVOS MÉDICOS

Código	Versión	Fecha Emisión	Vigencia
PGC-7-02	08	01/02/17	01/02/19

Las devoluciones se realizan por el Departamento de Adquisiciones a través de las negociaciones con los proveedores ya sea por productos próximos a caducar, en mal estado o deteriorados y se da de baja el producto para evitar la afectación a inventarios.

### 5.5.3.2 MERMAS:

Son las bajas que se dan por situaciones generalmente accidentales con los productos como por ejemplo quebrarse.

El Empleado Administrativo realiza la póliza de salida correspondiente emitida por el sistema, donde se especifica la causa, supervisando y revisando que se lleve a cabo correctamente por el Responsable Sanitario.

### 5.5.3.3 CADUCIDADES:

De los productos que por alguna razón no se devolvieron al proveedor o se deterioraron durante su conservación se saca una póliza con los datos que incluya lote, fecha y caducidad. El Asistente de Jefe de Departamento encargado de este proceso da de baja los productos en el sistema del SIAH, para luego colocarlos en bolsas rojas selladas. Se envía a la Clínica más cercana para su destrucción.

### 5.5.3.4 CONTROL DE CADUCIDADES DEL ALMACÉN GENERAL.

El Empleado Administrativo revisa mensualmente la caducidad de los productos y si es próxima a caducar, el Asistente de Jefe de Departamento se comunica con el proveedor para negociar por alguno de caducidad más amplia y en caso de aceptar se le entregan los insumos próximos a caducar haciendo una póliza de salida por devolución al proveedor, lo anterior es supervisado y revisado que se lleve a cabo correctamente por el Responsable Sanitario.

Los artículos ya caducos se empaquetan en bolsas rojas, selladas y se envían a los depósitos de desechos tóxicos de la Clínica Magisterio de Saltillo los cuales se desechan de acuerdo a la normatividad vigente "Suplemento para establecimientos dedicados a la venta y suministro de medicamentos y demás insumos para la Salud."

Se realiza una póliza de salida, la cual es firmada por el Encargado del Almacén General, la original se envía a Contabilidad y el Almacén General conserva una copia, la cual se resguarda en folder destinado para este fin.

El Empleado Administrativo recibe y revisa los insumos, si no está en buenas condiciones se desecha.

Los insumos que están en buenas condiciones se les da entrada en el SIAH como traspaso y luego se le da salida a la Unidad acordada.

El Empleado Administrativo realiza la póliza de salida, imprime y envía la original a Contabilidad de Oficinas Centrales y conservan copia para archivo, la cual se resguarda en folder.

## 5.6 PNO. DISTRIBUCIÓN DE PRODUCTOS

Código	Versión	Fecha Emisión	Vigencia
PGC-7-02	08	01/02/17	01/02/19

La distribución forma parte de la cadena de suministro de los artículos. Hay aspectos en la distribución en los cuales se incluyen aspectos relacionados con el almacenamiento, distribución, transportación, documentación y mantenimiento de los registros correspondientes.

**OBJETIVO:** Lograr la distribución de insumos a cada una de las Unidades en condiciones adecuadas de temperatura, fragilidad, humedad y puntualidad de entrega.

**ALCANCE:** El Responsable Sanitario y demás personas involucradas en el dispendio, empaque y traslado de los insumos.

**POLÍTICAS:**

- Llevar a cabo una correcta logística de distribución eficientando los tiempos de entrega.

**PROCEDIMIENTO:**

**5.6.1 RECEPCIÓN**

**5.6.1.1** Para la recepción de productos el proveedor debe de tener su documentación en regla (licencia sanitaria, responsable legal, etc.). Cuando los productos son entregados por el proveedor, se mantendrán en un área asignada para este fin, hasta que el Empleado Administrativo realice una inspección formal y completa del pedido recibido. La inspección incluirá:

- Que se correlacione lo pedido con lo recibido por parte del proveedor.
- Que el material de embalaje este limpio, no arrugado, quebrado, o húmedo (adecuadas condiciones); que indique deterioro del producto y que no se encuentre abierto.
- Revisar nombre del producto.
- Revisar cantidad, número de lote, código del producto, fecha de fabricación, fecha de caducidad y registro sanitario.
- Verificar que vengan las indicaciones en idioma español.
- Que los insumos lleguen bajo condiciones de temperatura correcta, sobre todo aquellos que requieran que llegue en hieleras con geles refrigerantes.
- También se checaran los datos de las facturas como:
  - Fecha.
  - Número de factura.
  - Nombre del proveedor.
  - Nombre del artículo.
  - Cantidad, caducidad, código y lote.
  - Precio.

**5.6.1.2** Ya checado el medicamento se le da entrada al sistema electrónico.

**5.6.2 DISPENDIO:**

Código	Versión	Fecha Emisión	Vigencia
PGC-7-02	08	01/02/17	01/02/19

**5.6.2.1** Después de que se les haga llegar el pedido de los insumos realizado por las diferentes Unidades, el personal encargado surtirá el pedido, de preferencia las cantidades solicitadas.

**5.6.2.2** El artículo se coloca en orden en la mesa y se le va dando salida revisando su estado físico así como lote, caducidad, código y cantidad.

**5.6.2.3** Se genera una póliza de salida en donde se especifican los artículos enviados hacia las Unidades acompañado del costo que genera.

**5.6.2.4** Después de que esté lista la póliza de salida se hace una validación por otra persona asignada para este fin, quien verifica que si se surtió lo solicitado en el pedido.

**5.6.2.5** Posteriormente se pasa a embalar los medicamentos en caja de cartón para su manejo y transportación. Los medicamentos que requieran refrigeración se colocan en hieleras de unicel con geles refrigerantes y se sellan para su traslado.

**5.6.2.6** Se imprimen dos juegos más de pólizas, destinados para Almacén General, Contabilidad y la Unidad correspondiente las cuales deberán ir en el interior de una de las cajas del envío de medicamento.

### **5.6.3 TRANSPORTACIÓN:**

**5.6.3.1** Se realiza a través de camión que cuenta con refrigeración y la cual es monitoreada utilizando el formato F-AGM-C-11 "Registro diario de temperatura de transporte" durante el trayecto hasta su llegada a la Unidad correspondiente.

**5.6.3.2** Cuando se envían cantidades pequeñas o urgentes el envío se hace a través del servicio de paquetería con la cual se tiene un convenio, se adjunta con los paquetes la "guía de paquetería", la cual al llegar a su destino es firmada de recibido al igual que las pólizas enviadas, posteriormente se regresa la papelería y se entrega la póliza en el Almacén General.

### **5.7 PNO. RASTREABILIDAD:**

**OBJETIVO:** Que el Almacén General documente, implemente y tenga un sistema de rastreabilidad que sea verificable y viable técnica y eficazmente.

**ALCANCE:** Al Director del Consejo Medico, al Responsable Sanitario y los involucrados en este procedimiento.

#### **POLÍTICAS:**

- Identificar el origen y destino de los artículos.
- Permitir rastrear un producto para su retiro del mercado cuando es considerado como riesgo para la salud pública.

Código	Versión	Fecha Emisión	Vigencia
PGC-7-02	08	01/02/17	01/02/19

**PROCEDIMIENTO:**

**5.7.1** Cuando los artículos lleguen al Almacén General, se revisará la factura con todos los datos necesarios para poder identificar correctamente los insumos que se están recibiendo.

*En la factura deben venir los datos siguientes:*

- Fecha, Código.
- Nombre del insumo.
- Procedencia.
- Cantidad.
- Lote(s).
- Fecha de caducidad.
- Costo.

**5.7.2** Después de hacer la revisión se anexa una copia de la factura junto con la póliza de entrada, las cuales se archivan en el Almacén General, la original se envía a Control de Gestión.

**5.7.3** Se da entrada en el sistema a los productos ingresando todos los datos (caducidad, lote, código, etc.)

**5.7.4** Al momento de recibir la alerta de COFEPRIS sobre algún artículo para retiro del mercado se consulta en los archivos del sistema las regiones a donde se envió el medicamento boletinado.

**5.7.5** Se les avisa por oficio a las diferentes Unidades para que retiren el producto de sus anaqueles y bodegas.

**5.7.6** Se hace una póliza de traspaso y se envían los artículos al Almacén General.

**5.7.7** El Almacén General por medio del Asistente de Jefe de Departamento, que es el encargado de éste proceso, realiza la tarea de dar de baja en el sistema los artículos que llegaron de traspaso y que fueron boletinados por COFEPRIS. Se asegurará que en el sistema la existencia quede en cero.

**5.7.8** Se checa visualmente que los artículos que llegaron correspondan al boletinado así como a la cantidad, lote y fecha de caducidad.

**5.7.9** Ya que se tengan recopilados todos los artículos de las Unidades que se habían surtido se le llama al proveedor para que pase a recogerlo y ellos se encargarán de darle destino final. Además se realizarán los ajustes contables correspondientes.

**5.8 PNO.TRASPASO DE LAS UNIDADES AL ALMACÉN GENERAL.**

**OBJETIVO:** Evitar rezago de insumos en las Unidades.

**ALCANCE:** Que los insumos caduquen por falta de rotación.

Código PGC-7-02	Versión 08	Fecha Emisión 01/02/17	Vigencia 01/02/19
--------------------	---------------	---------------------------	----------------------

**POLÍTICAS:** Los trasposos por las Unidades son aceptadas únicamente por:

- Errores de facturación (Proveedores).
- Productos de poca rotación o por productos que no fueron solicitados (en las Unidades).

**PROCEDIMIENTO:**

**5.8.1** Los trasposos se deben tramitar a través de una póliza de salida (en las Unidades con Sistema) o de oficio (en las Unidades sin Sistema) debidamente firmada por los Responsables y el Administrador de la Unidad, además acompañarla del soporte donde se indique la causa de la misma, la cual se trato con anterioridad con el Encargado del Almacén General.

**5.8.2** Cuando es error de facturación por cambio de presentación, se recurre a la reposición del artículo que va facturado y además se factura el que se entregó físicamente; y se envía a la Unidad (Ver puntos 5.5.1.3 al 5.5.1.6)

**5.8.3** Una vez elaborado el proceso anterior se procede a enviar los artículos al Almacén General para su reasignación.

**5.8.4** El Empleado Administrativo recibe los artículos devueltos y los registra en el Sistema (Póliza de entrada).

**5.9 PNO. MONITOREO DE TEMPERATURA DE REFRIGERADOR DEL ALMACÉN GENERAL.**

**OBJETIVO:** Mantener las condiciones de temperatura adecuada del refrigerador donde se guardan insumos que así lo requieran, para que éstos conserven su actividad biológica.

**ALCANCE:** Al Responsable Sanitario y a quien éste designe para la toma de las lecturas.

**POLÍTICAS:** Llevar a cabo las mediciones de temperatura y humedad del local para una correcta conservación de los artículos.

**PROCEDIMIENTO:**

**5.9.1** El refrigerador se debe mantener limpio y ordenado, cuidando que siempre sea exclusivo de insumos y no de bebidas y alimentos.

**5.9.2** El refrigerador debe contar con un termómetro calibrado.

**5.9.3** Todos los días se debe efectuar un registro de temperatura, la cual será tomada mínimo 3 veces al día, vigilando que la temperatura se encuentre entre los límites de 2-8 °C, si es necesario hay que ajustar la temperatura. Los registros se harán en el formato F-AGM-C-08 destinado para tal fin.

**5.9.4** En caso de no lograr ajustar la temperatura, se solicita ayuda al Departamento de Mantenimiento, el cual se encargara de contactar a un proveedor calificado para que se presente en el establecimiento para reparar el daño.

Código	Versión	Fecha Emisión	Vigencia
PGC-7-02	08	01/02/17	01/02/19

**5.9.5** *En caso de más que se requiera tiempo de reparación o por corte de energía eléctrica mayor a 4 horas, los medicamentos se deben de transportar hacia otra área que cuente con refrigerador, con condiciones adecuadas de temperatura.*

**5.9.6** *El refrigerador debe de abrirse lo menos posible, para evitar que se pierda la temperatura correcta.*

#### **5.10 PNO. MONITOREO DE TEMPERATURA Y HUMEDAD AMBIENTAL DEL ALMACÉN GENERAL.**

**OBJETIVO:** *Asegurarse que el área de almacenamiento de insumos, cumplan con las condiciones de conservación.*

**ALCANCE:** *Al Responsable Sanitario y a quien éste designe para hacer la toma de las lecturas y el registro.*

#### **POLÍTICAS:**

- *Mantener la red fría para los insumos que así lo requieran.*
- *Controlar las condiciones ambientales para los insumos que no requieran refrigeración.*

#### **PROCEDIMIENTO:**

**5.10.1** *Empleando un termo higrómetro se siguen las especificaciones del fabricante.*

**5.10.2** *El termo higrómetro se coloca sobre su base que tiene un magneto para adherirse a una superficie metálica. El aparato se programa de tal manera que toma lecturas a determinado tiempo por espacio de 1 semana, al final se lee la información en el sistema de cómputo que ya tiene el programa para su captura y se grafican en el formato F-AGM-C-09 "Registro diario de temperatura y humedad ambiental" los valores obtenidos así como la impresión de la gráfica correspondiente.*

#### **5.11 PNO. RETIRO DE UN PRODUCTO**

**OBJETIVO:** *Que se tenga un sistema efectivo para retiro de los productos en forma rápida y efectiva cuando se tenga un boletín de retiro por parte de COFEPRIS, ya sea porque tenga un defecto o exista sospecha de ello.*

**ALCANCE:** *Al Responsable Sanitario y el Director del Consejo de Administración del Servicio Médico.*

**POLÍTICAS:** *Aplicar la normatividad vigente del suplemento para establecimientos dedicados a la venta y suministro de medicamentos y demás insumos para la salud.5ª Edición 2014.*

#### **PROCEDIMIENTO:**

**5.11.1** *Revisar el (los) boletín(es) emitido(s) por COFEPRIS diariamente, para identificar el producto a retirar.*

**5.11.2** *Se hace el retiro de los anaqueles del producto boletinado, así como del que pudiera estar guardado.*

**5.11.3** *En el sistema SIAH hay que darle salida como devolución al proveedor con póliza de salida en la cual se indica lote, caducidad, cantidad y nombre del medicamento.*

**5.11.4** *Se empaqueta el producto.*

Código	Versión	Fecha Emisión	Vigencia
PGC-7-02	08	01/02/17	01/02/19

**5.11.5** El proveedor pasa a recoger el producto que ha sido retirado y encargarse de darle destino final.

### **5.12 PNO. SERVICIOS DE ENVÍO POR PAQUETERÍA**

**OBJETIVO:** Enviar insumos urgentes a las Unidades.

**ALCANCE:** Envíos de insumos de forma segura y rápida.

**POLÍTICAS:**

- Asegurarse que los envíos lleguen de manera pronta.
- Correcto embalaje de los artículos para evitar su deterioro.

**PROCEDIMIENTO:**

**5.12.1** Para el envío de insumos a las Unidades cuando no se utiliza un vehículo del Servicio Médico; el servicio de paquetería es Mensajería, de acuerdo a los procedimientos de surtido.

**5.12.2** Se empaquetan los artículos en cajas de cartón con un juego de póliza de salida en el interior de las cajas las cuales estarán selladas y con una leyenda de los datos de la Unidad a la cual está dirigida.

**5.12.3** El medicamento que requiera refrigeración deberá de ser enviado en hieleras de unicel con geles refrigerantes en el interior, serán selladas para su transportación.

**5.12.4** Se llena el formato proporcionado por la paquetería por el Departamento de Proveeduría con los datos requeridos en la guía (una por Unidad).

**5.12.5** Al llegar a su destino se firma de recibido en la Unidad correspondiente y se hace la devolución al Departamento de Proveeduría.

### **5.13 PNO. CONTROL DE PLAGAS**

**OBJETIVO:** Mantener todas las áreas del Almacén General libre de fauna nociva.

**ALCANCE:** Al Responsable Sanitario, al Responsable de Adquisiciones.

**POLÍTICAS:** Mantener un programa permanente de fumigaciones y evitar fauna nociva en el proceso de conservación de los insumos.

**PROCEDIMIENTO:**

**5.13.1** El Responsable Sanitario elabora el "Calendario de la fauna nociva" (F-AGM-C-13), el cual deberá programarse cada tres meses.

**5.13.2** El Responsable Sanitario verifica que la empresa a contratar cuente con la licencia sanitaria autorizada y vigente expedida por la SSA. Al mismo tiempo verifica que los químicos utilizados en el procedimiento tengan la hoja de seguridad.

<b>Código</b>	<b>Versión</b>	<b>Fecha Emisión</b>	<b>Vigencia</b>
PGC-7-02	08	01/02/17	01/02/19

- 5.13.3** El Responsable Sanitario recuerda vía telefónica a la empresa contratada para que en la fecha establecida realice el proceso de control de plaga en el Almacén General.
- 5.13.4** El Responsable Sanitario solicita al departamento de Adquisiciones la elaboración de orden de trabajo.
- 5.13.5** El Empleado Administrativo de Adquisiciones elabora la orden de trabajo y la pasa a autorización con el Responsable del departamento.
- 5.13.6** El Responsable de Adquisiciones autoriza con rúbrica la orden de trabajo.
- 5.13.7** El Responsable Sanitario entrega a la empresa contratada la orden de trabajo.
- 5.13.8** El Responsable de la empresa contratada de fumigación coordina con el Responsable Sanitario la fecha y hora de la realización de la fumigación de acuerdo a lo establecido en el contrato y calendario vigente.
- 5.13.9** El personal de la empresa de fumigación realiza la fumigación en fecha y hora establecida.
- 5.13.10** El Responsable de la empresa de fumigación hace entrega de la constancia de fumigación.
- 5.13.11** El Responsable Sanitario archiva y resguarda la constancia de fumigación.

**5.14 PNO. LIMPIEZA DEL ALMACÉN GENERAL.**

**OBJETIVO:** Asegurar que el área de almacenamiento y áreas aledañas al mismo se conserven en condiciones óptimas de limpieza.

**ALCANCE:** A todo el personal que labora en el Almacén General específicamente al Responsable Sanitario y el personal encargado de limpieza.

**POLÍTICAS:**

- Las establecidas en el edificio de Oficinas centrales del Servicio Médico.

**PROCEDIMIENTO:**

**5.14.1** Las actividades con las que cuenta el Personal de Intendencia son:

- Registrar la entrada correspondiente al inicio de la jornada.
- Solicitar diariamente material de limpieza en el Departamento de Proveeduría: escoba, trapeador, jabón de barra, cloro, bolsas verdes o negras, cubeta, trapo o franela, fibras, cepillos y guantes.
- Registrar el material recibido en el formato "Material y Herramientas para el Mantenimiento y Conservación del Edificio" F-SCO-M-02.
- Ubicar el área asignada.
- Realizar la limpieza del área asignada diariamente:

Código PGC-7-02	Versión 08	Fecha Emisión 01/02/17	Vigencia 01/02/19
--------------------	---------------	---------------------------	----------------------

*Mobiliario y equipos  
Equipo de oficina  
Barrer  
Trapear con agua suficiente y cloro  
Sacudir  
Lavar sanitarios y lavabos con cloro*

- *Realizar la limpieza del área asignada una vez por semana:*
  - Ventanas*
  - Vidrios*
  - Puertas*
  - Lámparas, focos, plafones*
  - Aparatos de aire*
  - Cuadros decorativos*
- *Verificar el área limpia, mobiliario y equipos en orden.*
- *Depositar en el compartimiento personal para tal fin el material de limpieza sobrante.*
- *Al finalizar el turno se deberán de dejar limpio todos los implementos de limpieza (trapeador, tina, franela etc.).*
- *El responsable sanitario llena diariamente la “Bitácora de limpieza” (F-AGM-C-14).*

**5.14.2** *Las actividades con las que cuenta el Personal de Intendencia de Turno Vespertino son:*

- *Sacar la basura a diario al contenedor del edificio para la recolección por parte del Sistema Municipal de basura los días que corresponda.*
- *Limpiar Sanitarios con ácido.*

**5.14.3** *Limpieza y Desinfección de Sanitarios.*

- *Prepara el material de limpieza a utilizar: escoba, trapeador, cepillos para lavabo, cepillo para sanitario y mingitorio, detergente, cloro, guantes, franela, cubeta y bolsas para la basura.*
- *Colocar los guantes de protección en su posición.*
- *Realizar limpieza en primera instancia de sanitarios y pisos utilizando cloro al 5%.*
- *Tener precaución de no tocar con los guantes llaves de lavabo, porta-toallas, porta-papel ni perillas de puertas.*
- *Recolectar basura de los botes asignados para tal función.*
- *Sellar la bolsa con basura y trasladarla al contenedor correspondiente.*
- *Al finalizar, dejar limpio los instrumentos de limpieza utilizados.*
- *La revisión de los sanitarios la realiza el Jefe de Construcción, Mantenimiento y Conservación del edificio a diario, reportando cualquier necesidad de servicio en el formato F-SCO-M-04 “Requisición de Servicio”.*
- *Mantener limpios los sépticos de comida o residuos de alimentos.*

**5.14.4** *Limpieza de refrigeradores:*

- *La limpieza se realizará el jueves de cada semana.*
- *Colocar los artículos en otro refrigerador que mantenga las condiciones adecuadas de temperatura.*
- *Preparar el material de limpieza a utilizar: guantes, franela, solución limpiadora y papel absorbente.*
- *Realizar la limpieza teniendo cuidado de no tocar con los guantes las agarraderas de las puertas de los refrigeradores.*

<b>Código</b> PGC-7-02	<b>Versión</b> 08	<b>Fecha Emisión</b> 01/02/17	<b>Vigencia</b> 01/02/19
---------------------------	----------------------	----------------------------------	-----------------------------

- Secar la humedad con papel absorbente.
- Cerrar el refrigerador y esperar a que recupere la temperatura correcta.
- Introducir nuevamente los medicamentos.
- Registrar la fecha de realización en la "Bitácora de limpieza de refrigeradores" (F-AGM-C-15).
- En caso de alguna contingencia la limpieza se realizará en forma inmediata.
- Firmar el registro en el Formato que tiene el Responsable Sanitario.

**5.14.5 Limpieza de anaqueles de artículos:**

- La limpieza se realizará cada mes.
- Desocupar los anaqueles
- Preparar el material de limpieza: guantes, franela, solución limpiadora y papel absorbente.
- Realizar la limpieza y secar la humedad con papel absorbente.
- Colocar nuevamente los medicamentos en el anaquel en el orden en el que estaban cuidando las especificaciones de acomodo del presente manual.

**5.15 PNO. CALIBRACIÓN DE TERMÓMETRO DIGITAL Y TERMOHIGRÓMETROS.**

**OBJETIVO:** Tener aparatos de medición de temperatura y humedad confiables.

**ALCANCE:** Que el Responsable sanitario tenga la certeza que las mediciones de temperatura y humedad son exactas y precisas para la correcta conservación de los insumos.

**POLÍTICAS:** Mantener las condiciones ambientales necesarias para la adecuada conservación de los insumos.

**PROCEDIMIENTO:**

**5.15.1** Se envían a través de paquetería ó personal prestador del servicio los aparatos de medición para la realización de la calibración del mismo.

**5.15.2** La empresa debe de estar acreditada por la EMA o autorizada por el CENAM.

**5.15.3** Se deberá entregar un certificado de calibración.

**5.15.4** Se hará el pago al proveedor de acuerdo a las condiciones pactadas.

**5.16 PNO. MEDIDAS DE SEGURIDAD E HIGIENE**

**OBJETIVO:** Que el personal del Almacén General tenga buena presentación, además de que las áreas sean seguras para su tránsito.

**ALCANCE:** A todo el personal del Almacén General.

**POLÍTICAS:**

<b>Código</b> PGC-7-02	<b>Versión</b> 08	<b>Fecha Emisión</b> 01/02/17	<b>Vigencia</b> 01/02/19
---------------------------	----------------------	----------------------------------	-----------------------------

- *Acatar dichas medidas para evitar accidentes al personal del Almacén.*
- *Evitar incapacidades laborales derivadas de no aplicar las medidas de seguridad.*

**PROCEDIMIENTO:** *Llevar a cabo las siguientes medidas:*

- *Portar bata limpia y bien planchada.*
- *Tener uñas cortas, limpias y/o arregladas.*
- *Hombres: bien peinados y rasurados; en caso de barba y bigote deberá estar bien arreglada.*
- *El calzado limpio y bajo.*
- *Para los almacenistas el calzado es de seguridad.*
- *No usar short ni bermudas.*
- *Cabello corto y limpio en caso de los varones; y en el de mujeres si es largo, recogido y limpio.*
- *Las personas que cargan cajas pesadas usar faja.*
- *No consumir alimentos o bebidas en el área de trabajo.*
- *No guardar alimentos o bebidas en los refrigeradores que no están asignados para ese fin.*
- *Los trabajadores deben utilizar las rutas o caminos previamente señalados para entrar o salir de las oficinas y del Almacén General deben atenderse los señalamientos además de caminar con precaución.*
- *Las puertas de accesos deben ser exclusivas para el uso que se destinen y tener suficiente espacio para permitir tránsito a los trabajadores.*
- *Para facilitar el tránsito del personal en todo tiempo los pasillos corredores y escaleras deberán conservarse en condiciones seguras de paso sin obstáculos.*
- *Antes de iniciar el trabajo en cualquiera de los vehículos automotores oficiales el operador debe verificar los frenos, extintor, herramienta y señales luminosas, absteniéndose de utilizarlos en caso de percatarse de que tengan alguna falla, reportarlo de inmediato a quien corresponda para su reparación.*
- *Los vehículos de transporte solo se deberán conducir por personal capacitado.*
- *Por ningún motivo se deberá conducir un vehículo en estado de ebriedad o bajo los efectos de sustancias que altere la capacidad de reacción.*

### **5.17 PNO. ATENCIÓN DE QUEJAS Y SUGERENCIAS**

**OBJETIVO:** *Atención inmediata y seguimiento de quejas y/o sugerencias recibidas por los usuarios del Almacén General y dar pronta resolución. (Mejora continua).*

**ALCANCE:** *Al Consejo de Administración del Servicio Médico, Encargado del Almacén General, Responsable Sanitario y a los usuarios del Almacén General.*

**POLÍTICAS:**

- *El Responsable Sanitario y la Presidencia deberán recibir las quejas emitidas en el buzón de quejas y sugerencias.*

<b>Código</b> PGC-7-02	<b>Versión</b> 08	<b>Fecha Emisión</b> 01/02/17	<b>Vigencia</b> 01/02/19
---------------------------	----------------------	----------------------------------	-----------------------------

- La Presidencia del Consejo de Administración del Servicio Médico apoyará lo indicado en el seguimiento de quejas y /o sugerencias.
- El Responsable Sanitario y la Presidencia elaboran el lineamiento para el manejo de quejas y/o sugerencias.
- El Responsable Sanitario y el Consejo de Administración vigilan el cumplimiento de las soluciones.

**PROCEDIMIENTO:**

**5.17.1** Se emite la queja y/o sugerencia en el formato “Recepción de que queja y/o sugerencia” (F-AGM-C-16).

**5.17.2** Se revisa semanalmente el buzón de quejas y/o sugerencias.

**5.17.3** Se registran las quejas y/o sugerencias en el formato “Resolución de queja y/o sugerencia” (F-AGM-C-17).

**5.17.4** Se reportan las acciones para corregir las quejas y/o sugerencias.

**5.17.5** Se archiva la queja ya resuelta.

**6.0 DOCUMENTOS DE REFERENCIA.**

<b>IDENTIFICACIÓN</b>	<b>TÍTULO</b>
N/A	Ley de Adquisiciones, Arrendamiento y Contratación de Servicios para el Estado de Coahuila
N/A	Manual de Políticas y Procedimientos
N/A	Manual de Usuario de Almacén General
N/A	Ley General de Salud
N/A	Diccionario de Especialidades Farmacéuticas
N/A	Farmacopea de los Estados Unidos Mexicanos
C- AGM-01	Catálogo de Proveedores aprobados del Almacén General
IT-CCG-01	Pago a proveedores
	Manual de Procedimientos del Servicio Médico de los Trabajadores de la Educación. Secc. 38
N/A	Suplemento para establecimientos dedicados a la venta y suministro de medicamentos y demás insumos para la salud. Cuarta edición: enero 2010. México D.F. Comisión Permanente de la farmacopea de los Estados Unidos Mexicanos
N/A	Proyecto de la Norma Oficial Mexicana NON- SSA1-2008, Buenas prácticas de almacenamiento, acondicionamiento o distribución de medicamentos. Estados Unidos Mexicanos Secretaria de Salud.
N/A	Manual de procedimientos normalizados de operación del Almacén Central de distribución de insumos médicos del ISSTECH. 3 de marzo 2008. Gobierno del Estado de Chiapas.

Código PGC-7-02	Versión 08	Fecha Emisión 01/02/17	Vigencia 01/02/19
N/A	<i>Directrices sobre las buenas prácticas de distribución de los productos farmacéuticos y materiales. Centro para el control estatal de la calidad de los medicamentos regulación No 11-2006. Ministerio de salud pública, República de Cuba.</i>		
N/A	<i>Proyecto del Real Decreto sobre distribución de Medicamentos de uso humano. Agencia española de medicamentos y productos sanitarios 28 de junio 2012.</i>		
N/A	<i>Sistema de trazabilidad para medicamentos de consumo humano. Propuesta de sistema de trazabilidad para medicamentos, documentos para el proyecto 27/04/2008.</i>		
N/A	<i>Síntesis de la legislación de la Unión Europea. Acto: directiva 2001/83/CE del parlamento Europeo y del Consejo, 6 de noviembre del 2001, por la que se establece un código comunitario sobre medicamentos para uso humano. Acto modificativo: directiva 2011/62/UE entrada de vigor 21-julio2010.</i>		
N/A	<i>Ley General de Salud, Nueva Ley publicada en el Diario Oficial de la Federación el 7 de febrero de 1984. Última reforma publicada. DOF 12-01-2006. México.</i>		
N/A	<i>Directrices para el almacenamiento de los medicamentos esenciales y otros insumos de salud. UNICEF, DELIVER y USAID en colaboración con la Organización Mundial de la Salud. Diciembre 2003.</i>		
N/A	<i>Manual de condiciones de almacenamientos y/o acondicionamiento para dispositivos médicos. Ministerio de la protección social, resolución del 2007 del decreto 4725-2005 del Instituto Nacional de Vigilancia de Medicamentos y Alimentos (INVIMA) de la república de Colombia.</i>		
N/A	<i>Reglamento de Seguridad e Higiene y Medio Ambiente en el trabajo del Sector Público Federal. Publicado en el Diario Oficial de la Federación el 29 de Diciembre del 2006. Cd. De México, DF.</i>		
N/A	<i>NOM-017-STPS-1993. Relativa al equipo de protección personal para los trabajadores de los centros de trabajo. Publicado en el Diario Oficial de la Federación el 24 de Mayo de 1994.</i>		

## **7.0 DISTRIBUCIÓN Y REGISTRO.**

### **7.1 Distribución.**

*Este documento deberá ser distribuido en forma oficial con acuse de recibo a:*

- *Presidente del Consejo de Administración.*
- *Vocal del Consejo de Administración.*
- *Secretario Técnico del Consejo de Administración.*
- *Responsable del Almacén general de medicamentos.*
- *Responsable de Control de Gestión.*

<b>Código</b> PGC-7-02	<b>Versión</b> 08	<b>Fecha Emisión</b> 01/02/17	<b>Vigencia</b> 01/02/19
---------------------------	----------------------	----------------------------------	-----------------------------

**7.2 Registros**

<b>IDENTIFICACIÓN</b>	<b>TÍTULO</b>	<b>RESPONSABLE</b>	<b>TIEMPO MÍNIMO DE RETENCIÓN</b>	<b>DISPOSICIÓN</b>
F-AGM-C-04	<i>Etiqueta</i>	<i>Empleado Administrativo de Material de Curación</i>	6 meses	<i>Dstrucción</i>
F-AGM-C-07	<i>Envíos por paquetería</i>	<i>Empleado Administrativo de Material de Curación</i>	2 años	<i>Archivo Muerto</i>
F-AGM-C-08	<i>Registro Diario de Temperatura del Refrigerador</i>	<i>Empleado Administrativo de Material de Curación</i>	2 años	<i>Archivo Muerto</i>
F-AGM-C-09	<i>Registro Diario de Temperatura y Humedad Ambiental</i>	<i>Empleado Administrativo de Material de Curación</i>	2 años	<i>Archivo Muerto</i>
F-AGM-C-10	<i>Evaluación del Proveedor</i>	<i>Responsable de Material de Curación</i>	1 año	<i>Dstrucción</i>
F-AGM-C-11	<i>Registro Diario de Temperatura de Transporte</i>	<i>Chofer del camión</i>	1 año	<i>Dstrucción</i>
F-AGM-C-13	<i>Calendario de Control de la Fauna Nociva</i>	<i>Responsable Sanitario</i>	2 años	<i>Dstrucción</i>
F-AGM-C-14	<i>Bitácora de Limpieza</i>	<i>Responsable Sanitario</i>	2 años	<i>Dstrucción</i>
F-AGM-C-15	<i>Bitácora de Limpieza de Refrigeradores</i>	<i>Responsable Sanitario</i>	2 años	<i>Dstrucción</i>
F-AGM-C-16	<i>Recepción de queja y/o sugerencia</i>	<i>Responsable Sanitario</i>	2 años	<i>Dstrucción</i>
F-AGM-C-17	<i>Resolución de queja y/o sugerencia</i>	<i>Responsable Sanitario</i>	2 años	<i>Dstrucción</i>
N/A	<i>Orden de Compra</i>	<i>Asistente de Jefe de Departamento de Material de Curación</i>	1 año	<i>Dstrucción</i>
N/A	<i>Póliza de Entrada</i>	<i>Empleado Administrativo de Material de Curación</i>	2 años	<i>Archivo Muerto</i>
N/A	<i>Póliza de Salida</i>	<i>Empleado Administrativo de Material de Curación</i>	2 años	<i>Archivo Muerto</i>
N/A	<i>Guía de Paquetería</i>	<i>Empleado Administrativo de Material de Curación</i>	1 año	<i>Dstrucción</i>
N/A	<i>Póliza de traspaso</i>	<i>Empleado Administrativo de Material de Curación</i>	1 año	<i>Archivo Muerto</i>

<b>Código</b> PGC-7-02	<b>Versión</b> 08	<b>Fecha Emisión</b> 01/02/17	<b>Vigencia</b> 01/02/19
---------------------------	----------------------	----------------------------------	-----------------------------

**8.0 CONTROL DE MODIFICACIONES.**

<b>No. DE VERSIÓN MODIFICADA</b>	<b>FECHA DE ACTUALIZACIÓN</b>	<b>IDENTIFICACIÓN DE LA MODIFICACIÓN</b>
05	23/05/2012	Se cambia el nombre del procedimiento por: Compras Medicamento, Material de Curación, Equipo Médico e Instrumental y Procedimientos del Almacén General del Servicio Médico de los Trabajadores de la Educación.
		Se cambian los puntos 5.3.5.1, 5.3.5.2.1, 5.3.6.1.4 y 5.4.1.6.3
		Se cambia el punto 5.3.6.1.1 y se le agregan 2 viñetas.
		.3.5, 5.3.6, 5.4.7, 5.4.8 Pasan a ser puntos no subpuntos, por lo tanto cambia la numeración a 5.4, 5.5, 5.7, 5.8
		SE AGREGAN PUNTOS NUEVOS ACOMODANDOLOS CON LA NUEVA NUMERACIÓN:
		Control de plagas (Punto 2 dentro de "Servicios Contratados Externamente")
		Distribución del producto (Dentro de "Abastecimiento de las unidades" antes del subpunto "Control de caducidades del Almacén General")
		Rastreabilidad de productos (a partir de este punto, se agregan al final con la nueva numeración)
		Retiro del producto del mercado (COFEPRIS)
		Mapeo de humedad y temperaturas
		Se agregan 3 nuevos registros: F-AGM-C-11, F-AGM-C-12 y F-AGM-C-13
06	22/06/2015	Se elimina el procedimiento que aplique al Almacén General de Medicamentos y se ajustan puestos de acuerdo al Manual General de Organización.
		Se cambia el nombre del manual por: Compras de Material de curación, equipo médico e Instrumental y Procedimientos del Almacén General.
		Sub-Administrador del Almacén General supe al Administrador del almacén General de Medicamentos
07	09/01/2017	Se cambia el nombre al procedimiento y se actualiza completamente el Manual de acuerdo al MGO.