

		PROCEDIMIENTO NORMALIZADO DE OPERACIÓN PARA RECEPCION, ATENCIÓN Y SOLUCIÓN DE QUEJAS DE LOS USUARIOS	
CENTRO DE EXCELENCIA MEDICA EN ALTURA			
Clave: CEMA-PR-FC-RASQU-26	Versión: 0001	Vigente a partir de 16/03/2016.	Sustituye a: Ninguno
		Próxima revisión: cada 30 días.	Página 1 de 8

PROCEDIMIENTO NORMALIZADO DE OPERACIÓN PARA RECEPCION, ATENCIÓN Y SOLUCIÓN DE QUEJAS DE LOS USUARIOS

Contenido

1. Objetivo
2. Alcance
3. Responsabilidades
4. Desarrollo del proceso
5. Referencias Bibliográficas
6. Anexos

ACREDITO: Fecha:10/03/2016 Firma: Nombre: Dra. Gabriela Murguía Cánovas. Puesto: Dirección General de Centro de Excelencia Médica en Altura.	Vo.Bo.: Fecha:10/03/2016 Firma: Nombre: L.C. Julio Cesar García Rodríguez. Puesto: Dirección Administración y Finanzas.	ELABORÓ: Fecha:10/03/2016 Firma: Nombre: L.F Brenda Hernández Zuviri Puesto: Auxiliar de Farmacia	REVISÓ: Fecha:10/03/2016 Firma: Nombre: Ing. Vicente Moreno Calva. Puesto: Dirección de Calidad Grupo Pachuca.	AUTORIZÓ: Fecha:10/03/2016 Firma: Nombre: L.F. Sandra L. Vázquez Ortega. Puesto: Responsable Sanitario
		Este documento es propiedad de la Farmacia del Centro de Excelencia Medica en Altura		

		PROCEDIMIENTO NORMALIZADO DE OPERACIÓN PARA RECEPCION, ATENCIÓN Y SOLUCIÓN DE QUEJAS DE LOS USUARIOS	
CENTRO DE EXCELENCIA MEDICA EN ALTURA			
Clave: CEMA-PR-FC-RASQU-26	Versión: 0001	Vigente a partir de 16/03/2016.	Sustituye a: Ninguno
		Próxima revisión: cada 30 días.	Página 2 de 8

1. OBJETIVO

Atender, Resolver, evaluar, implementar y dar seguimiento a las quejas y/o sugerencias, con el fin de proporcionar un mejor servicio y atención a los clientes.

2. ALCANCE

Las actividades descritas en el presente Procedimiento Normalizado de Operación aplican para todo el personal que labore en Farmacia CEMA, en coordinación con el Responsable sanitario. Iniciando desde la recepción de la queja y/o sugerencia presentadas por los clientes y termina con las respuestas de las mismas.

3. RESPONSABILIDADES

- a. Dar aviso al Encargado de Farmacia sobre la recepción de cualquier queja y/o sugerencia que entre al buzón.
- b. El personal administrativo, auxiliar de farmacia y cajeros deberán de conocer el procedimiento y aplicarlo.

ACREDITO: Fecha:10/03/2016 Firma: Nombre: Dra. Gabriela Murguía Cánovas. Puesto: Dirección General de Centro de Excelencia Médica en Altura.	Vo.Bo.: Fecha:10/03/2016 Firma: Nombre: L.C. Julio Cesar García Rodríguez. Puesto: Dirección Administración y Finanzas.	ELABORÓ: Fecha:10/03/2016 Firma: Nombre: L.F Brenda Hernández Zuviri Puesto: Auxiliar de Farmacia	REVISÓ: Fecha:10/03/2016 Firma: Nombre: Ing. Vicente Moreno Calva. Puesto: Dirección de Calidad Grupo Pachuca.	AUTORIZÓ: Fecha:10/03/2016 Firma: Nombre: L.F. Sandra L. Vázquez Ortega. Puesto: Responsable Sanitario
		Este documento es propiedad de la Farmacia del Centro de Excelencia Medica en Altura		

		PROCEDIMIENTO NORMALIZADO DE OPERACIÓN PARA RECEPCION, ATENCIÓN Y SOLUCIÓN DE QUEJAS DE LOS USUARIOS	
CENTRO DE EXCELENCIA MEDICA EN ALTURA			
Clave: CEMA-PR-FC-RASQU-26	Versión: 0001	Vigente a partir de 16/03/2016.	Sustituye a: Ninguno
		Próxima revisión: cada 30 días.	Página 3 de 8

4. DESARROLLO DEL PROCESO

No	Actividad	Responsable
1. Emisión de quejas y/o sugerencias	La queja y/o sugerencia deberá ser por escrito mediante un formato impreso implementado por Farmacia CEMA	Cliente
2. Recepción de la queja y/o sugerencia en Buzón	Las quejas y/o sugerencias deberán ser depositadas en un buzón físico, el cual será abierto, por el Responsable sanitario o por la persona designada como responsable de dicho buzón.	Personal Farmacia CEMA
3. Revisión de quejas y/o sugerencias.	El responsable asignado deberá notificar la inconformidad al Responsable Sanitario para darle un seguimiento y solución.	Personal asignado
4. Proceso de solución.	Se deberá dar solución a la inconformidad en un lapso no mayor a 48 horas. En caso de que la inconformidad tarde más del tiempo establecido deberá ser notificado al cliente.	Personal asignado
5. Respuesta	Dar respuesta al cliente inmediatamente después de generarse la solución. Mediante los datos proporcionados en el formato de quejas y/o sugerencias.	Personal asignado.
6. Sugerencia	En caso de ser una sugerencia, de igual manera deberá ser informada al Responsable Sanitario y determinar si	

ACREDITO: Fecha:10/03/2016 Firma: Nombre: Dra. Gabriela Murguía Cánovas. Puesto: Dirección General de Centro de Excelencia Médica en Altura.	Vo.Bo.: Fecha:10/03/2016 Firma: Nombre: L.C. Julio Cesar García Rodríguez. Puesto: Dirección Administración y Finanzas.	ELABORÓ: Fecha:10/03/2016 Firma: Nombre: L.F Brenda Hernández Zuviri Puesto: Auxiliar de Farmacia	REVISÓ: Fecha:10/03/2016 Firma: Nombre: Ing. Vicente Moreno Calva. Puesto: Dirección de Calidad Grupo Pachuca.	AUTORIZÓ: Fecha:10/03/2016 Firma: Nombre: L.F. Sandra L. Vázquez Ortega. Puesto: Responsable Sanitario
		Este documento es propiedad de la Farmacia del Centro de Excelencia Medica en Altura		

		PROCEDIMIENTO NORMALIZADO DE OPERACIÓN PARA RECEPCION, ATENCIÓN Y SOLUCIÓN DE QUEJAS DE LOS USUARIOS	
CENTRO DE EXCELENCIA MEDICA EN ALTURA			
Clave: CEMA-PR-FC-RASQU-26	Versión: 0001	Vigente a partir de 16/03/2016.	Sustituye a: Ninguno
		Próxima revisión: cada 30 días.	Página 4 de 8

	será implementada.	
7. Archivar	Archivar en la carpeta asignada los formatos de quejas y/o sugerencias.	

5. REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS

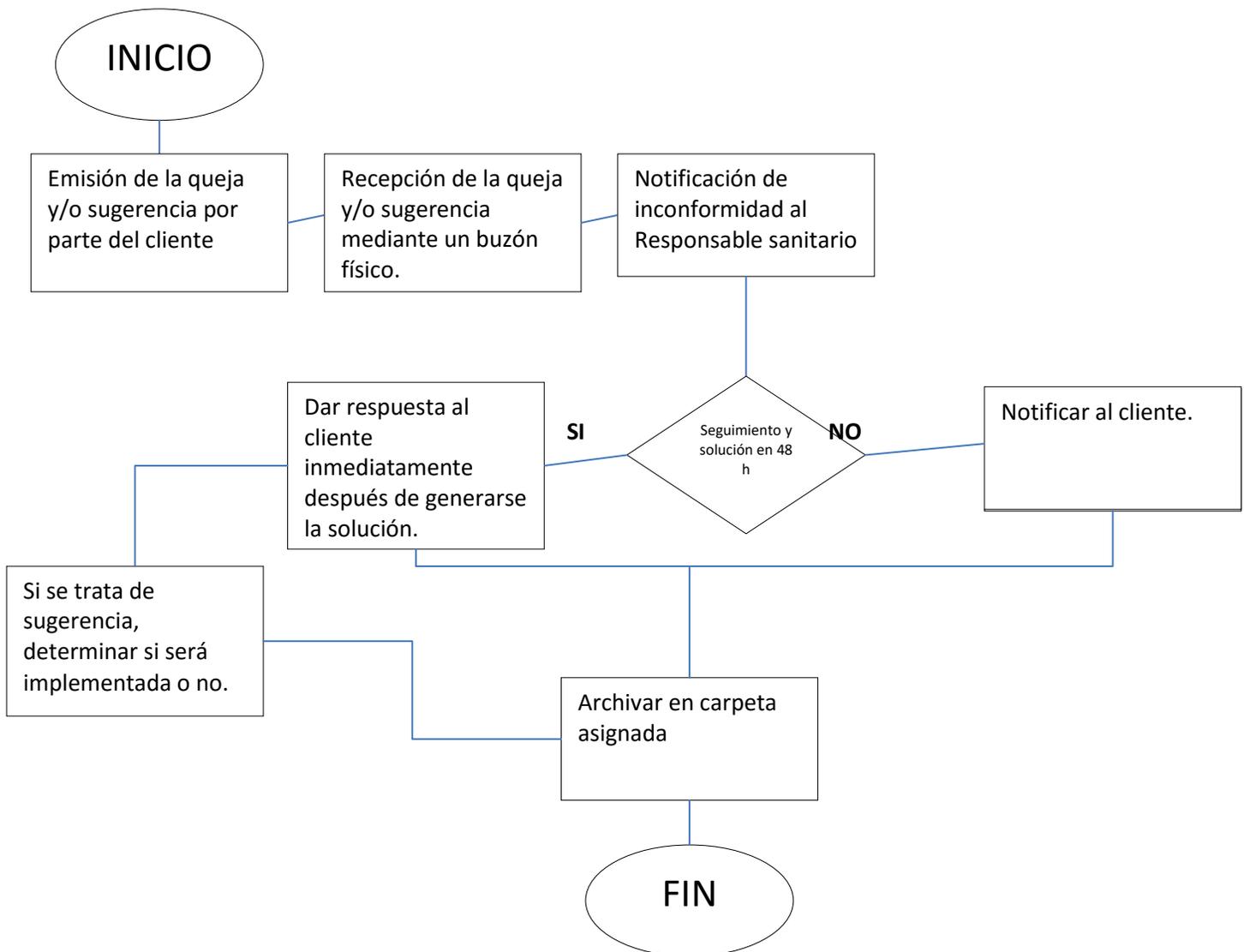
- Farmacopea de los Estados Unidos Mexicanos
 Suplemento para establecimientos dedicados a la venta y suministros
 dedicados a la venta y suministro de medicamentos y otros insumos para la salud.
 Tercera Edición.

ACREDITO: Fecha:10/03/2016 Firma: Nombre: Dra. Gabriela Murguía Cánovas. Puesto: Dirección General de Centro de Excelencia Médica en Altura.	Vo.Bo.: Fecha:10/03/2016 Firma: Nombre: L.C. Julio Cesar García Rodríguez. Puesto: Dirección Administración y Finanzas.	ELABORÓ: Fecha:10/03/2016 Firma: Nombre: L.F Brenda Hernández Zuviri Puesto: Auxiliar de Farmacia	REVISÓ: Fecha:10/03/2016 Firma: Nombre: Ing. Vicente Moreno Calva. Puesto: Dirección de Calidad Grupo Pachuca.	AUTORIZÓ: Fecha:10/03/2016 Firma: Nombre: L.F. Sandra L. Vázquez Ortega. Puesto: Responsable Sanitario
		Este documento es propiedad de la Farmacia del Centro de Excelencia Medica en Altura		

		PROCEDIMIENTO NORMALIZADO DE OPERACIÓN PARA RECEPCIÓN, ATENCIÓN Y SOLUCIÓN DE QUEJAS DE LOS USUARIOS	
CENTRO DE EXCELENCIA MEDICA EN ALTURA			
Clave: CEMA-PR-FC-RASQU-26	Versión: 0001	Vigente a partir de 16/03/2016.	Sustituye a: Ninguno
		Próxima revisión: cada 30 días.	Página 5 de 8

6. ANEXOS

Anexo 1. Diagrama de Flujo



ACREDITO: Fecha:10/03/2016 Firma: Nombre: Dra. Gabriela Murguía Cánovas. Puesto: Dirección General de Centro de Excelencia Médica en Altura.	Vo.Bo.: Fecha:10/03/2016 Firma: Nombre: L.C. Julio Cesar García Rodríguez. Puesto: Dirección Administración y Finanzas.	ELABORÓ: Fecha:10/03/2016 Firma: Nombre: L.F Brenda Hernández Zuviri Puesto: Auxiliar de Farmacia	REVISÓ: Fecha:10/03/2016 Firma: Nombre: Ing. Vicente Moreno Calva. Puesto: Dirección de Calidad Grupo Pachuca.	AUTORIZÓ: Fecha:10/03/2016 Firma: Nombre: L.F. Sandra L. Vázquez Ortega. Puesto: Responsable Sanitario
		Este documento es propiedad de la Farmacia del Centro de Excelencia Medica en Altura		

		PROCEDIMIENTO NORMALIZADO DE OPERACIÓN PARA RECEPCION, ATENCIÓN Y SOLUCIÓN DE QUEJAS DE LOS USUARIOS	
CENTRO DE EXCELENCIA MEDICA EN ALTURA			
Clave: CEMA-PR-FC-RASQU-26	Versión: 0001	Vigente a partir de 16/03/2016.	Sustituye a: Ninguno
		Próxima revisión: cada 30 días.	Página 6 de 8

Anexo 2. Formato para quejas y sugerencias.

	CLINICA DE MEDICINA DEPORTIVA S.A DE C.V LIBRAMIENTO CORCUITO DE LA CONCEPCION KM 2 NO. 5/N C.P 42162 SAN AGUSTIN TLAXIACA HGO. MEX	
Fecha ___/___/___ Hora ___:___		
Con el fin de brindarle un mejor servicio y atención a nuestros clientes, se pone a disposición el siguiente formato para poder atender y solucionar cualquier queja y/o sugerencia que tenga usted acerca de nuestros productos y/o servicios que se le proporcionan así como del personal que le atiende.		
Personal UFD <input type="checkbox"/>	Alumno <input type="checkbox"/>	Usuario externo <input type="checkbox"/>
Nombre: _____ Teléfono: _____ Correo electrónico: _____		
<div style="border: 1px solid orange; height: 100px; width: 100%;"></div> <p>Favor de exponer su queja y/o sugerencia:</p>		
Depositar en el buzón. Gracias!!		

ACREDITO: Fecha: 10/03/2016 Firma: Nombre: Dra. Gabriela Murguía Cánovas. Puesto: Dirección General de Centro de Excelencia Médica en Altura.	Vo.Bo.: Fecha: 10/03/2016 Firma: Nombre: L.C. Julio Cesar García Rodríguez. Puesto: Dirección Administración y Finanzas.	ELABORÓ: Fecha: 10/03/2016 Firma: Nombre: L.F Brenda Hernández Zuviri Puesto: Auxiliar de Farmacia	REVISÓ: Fecha: 10/03/2016 Firma: Nombre: Ing. Vicente Moreno Calva. Puesto: Dirección de Calidad Grupo Pachuca.	AUTORIZÓ: Fecha: 10/03/2016 Firma: Nombre: L.F. Sandra L. Vázquez Ortega. Puesto: Responsable Sanitario
		Este documento es propiedad de la Farmacia del Centro de Excelencia Médica en Altura		

		PROCEDIMIENTO NORMALIZADO DE OPERACIÓN PARA RECEPCION, ATENCIÓN Y SOLUCIÓN DE QUEJAS DE LOS USUARIOS	
CENTRO DE EXCELENCIA MEDICA EN ALTURA			
Clave: CEMA-PR-FC-RASQU-26	Versión: 0001	Vigente a partir de 16/03/2016.	Sustituye a: Ninguno
		Próxima revisión: cada 30 días.	Página 7 de 8

Formato 1. Control de Cambios.

	FECHA	DESCRIPCION DEL CAMBIO	JUSTIFICACION	REALIZADO POR	APROBADO POR
1					
2					
3					
4					
5					
6					
7					
8					
9					
10					

ACREDITO: Fecha:10/03/2016 Firma: Nombre: Dra. Gabriela Murguía Cánovas. Puesto: Dirección General de Centro de Excelencia Médica en Altura.	Vo.Bo.: Fecha:10/03/2016 Firma: Nombre: L.C. Julio Cesar García Rodríguez. Puesto: Dirección Administración y Finanzas.	ELABORÓ: Fecha:10/03/2016 Firma: Nombre: L.F Brenda Hernández Zuviri Puesto: Auxiliar de Farmacia	REVISÓ: Fecha:10/03/2016 Firma: Nombre: Ing. Vicente Moreno Calva. Puesto: Dirección de Calidad Grupo Pachuca.	AUTORIZÓ: Fecha:10/03/2016 Firma: Nombre: L.F. Sandra L. Vázquez Ortega. Puesto: Responsable Sanitario
		Este documento es propiedad de la Farmacia del Centro de Excelencia Medica en Altura		

