

# 1° REUNIÓN DE REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN

# 1º REUNIÓN DE REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN

## INFORMACIÓN DE ENTRADA PARA LA REVISIÓN

**RESULTADOS DE AUDITORÍAS**

**RETROALIMENTACIÓN DEL CLIENTE**

**ESTADO DE LAS ACCIONES  
CORRECTIVAS**

**DESEMPEÑO DE LOS PROCESOS**

**ACCIONES DE SEGUIMIENTO DE  
REVISIONES PREVIAS**

**CAMBIOS QUE PODRÍAN AFECTAR AL  
SGC**

**RECOMENDACIONES PARA LA MEJORA**

# 1º REUNIÓN DE REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN

## OBJETIVOS DE CALIDAD

**LOGRAR EL PRESUPUESTO ANUAL  
ASIGNADO A CADA FARMACIA**

**ALCANZAR LOS ÍNDICES DE  
RENTABILIDAD DESEADOS EN CADA  
FARMACIA**

**LOGRAR EL LA SATISFACCIÓN DEL  
CLIENTE EN FARMACIAS**

**MANTENER EL SGC QUE GARANTICE  
LA MEJORA CONTINUA**

**CONSOLIDAR LA IMAGEN  
CORPORATIVA**

**LOGRAR EL LA ADMINISTRACIÓN  
EFECTIVA DE LAS FARMACIAS**

**CONSOLIDAR NUESTRO ERP EN  
FARMACIAS**

**DESARROLLAR COMPETENCIA Y  
FORMACIÓN EN CADA FARMACIA**

## ACCIONES DE SEGUIMIENTO DE REVISIONES PREVIAS

- **Gerente de Mercadotecnia**
  - Falta de retroalimentación a las farmacias sobre los resultados obtenidos en las “Encuestas de satisfacción del cliente”
  
- **Gerencias Regionales – Gerencia de Mercadeo**
  - Falta de seguimiento a las No Conformidades detectadas en las auditorias.
  
- **Gerencia de Mercadeo**
  - Falta de interpretación y seguimiento de las gráficas de ventas y presupuesto de cada farmacia.
  - Incumplimiento en el procedimiento “Traspaso y reserva de productos” (Específicamente en la actividad “captura de productos negados en el CIANET”).
  - Falta de planeación y seguimiento al Plan de Mercadeo.
  
- **Gerencia Regional**
  - No se auditó a las áreas administrativas.
  
- **Subdirector Operativo, Contralor General y Subdirector de Tecnología y Desarrollo**
  - Falta de seguimiento y consolidación de las farmacias No Rentables.

## CAMBIOS QUE PODRÍAN AFECTAR EL SGC

- **Probable surtido de antibióticos mediante receta médica.**
  - Cambio en el procedimiento “Venta en mostrador de contado” **(PR-SOP-PV-002)**.
  - En caso de NO acatar lo establecido por las autoridades gubernamentales, la empresa se sujetará a lo que se establezca.

**Responsable de informar el cambio:** Subdirector Operativo
  
- **Cambio en la edición del “Suplemento para establecimientos dedicados a la venta y suministro de medicamentos y otros insumos para la salud” Tercera Edición.**
  - Actualización de los procedimientos o métodos de trabajo que involucren actividades de recepción, conservación y comercialización de los inventarios.

**Responsable de informar el cambio:** Subdirector Operativo
  
- **Implementación de nuevo software “Sistema Inteligente de Compras” (SIC).**
  - Cambio en los procedimientos, métodos de trabajo, formatos y demás documentos respecto a las compras de mercancía e insumos, que se realizan en las sucursales, centro de distribución y el corporativo.

**Responsable de informar el cambio:** Subdirector de Tecnología y Desarrollo

## CAMBIOS QUE PODRÍAN AFECTAR EL SGC

- **Implementación de cambios en el sistema “Control de Inventarios y Administración” (CIANET).**
  - Cambio en los procedimientos, métodos de trabajo, formatos y demás documentos respecto a las actividades de las sucursales, centro de distribución y el corporativo.  
**Responsable de informar el cambio:** Subdirector de Tecnología y Desarrollo
  
- **Cambios en la INTRANET.**
  - Variación en la comunicación y distribución de los documentos electrónicos.
  - Cambio en la recepción de “Solicitudes de mejora o creación de nuevos documentos” en la Gerencia de Calidad.
  - Cambio en procedimientos y/o métodos de trabajo del PNO “Apoyo a la operación”.  
**Responsable de informar el cambio:** Subdirector de Tecnología y Desarrollo

## RECOMENDACIONES PARA LA MEJORA

### ▪ Dirección General

- Replantear el indicador de Revisión por la Dirección “Total reuniones de la dirección realizadas/ Reuniones Programadas”

### ▪ Subdirección de Abastecimientos

Implementación de nuevos indicadores:

- Lograr el 95% del nivel de servicio en el surtido de la farmacia al Cliente
- Lograr el 95% del nivel de servicio en el surtido de los proveedores a la farmacia.

### ▪ Subdirección de Administración y Finanzas

- Replantear el indicador “Índice de errores administrativos en farmacias/Total farmacias”
- Replantear el indicador “Total personal competente/total personal en farmacia” considerando que un Colaborador será competente cuando concluya y apruebe su plan de estudios.
- Agregar un indicador mediante el cual se conozca el personal competente por puesto.
- Identificar indicadores de Servicios Generales que afecten a las sucursales (Ejemplo: Solicitud de papelería, solicitud de material de limpieza, envío de documentación, mantenimiento a vehículos).
- Realizar campaña de sensibilización para dar a conocer el procedimiento “Capacitación y Desarrollo de Competencias” (**PR-SAF-PD-001**), el Plan de Estudios (**PL-SAF PD-001**) y el Programa de Capacitación (**PG-SAF PD-001**). De igual manera la detección de necesidades de capacitación.
- Establecer fecha para seguimiento y liberación del Manual de Identidad Gráfica.

## RECOMENDACIONES PARA LA MEJORA

### ▪ Subdirección Operativa

- Replantear los objetivos e indicadores del Plan de Mercadeo (definir productos a ofrecer mediante venta de segundo esfuerzo).
- Medir satisfacción del cliente en el servicio a domicilio.
- Realizar método estadístico para determinar la muestra en las encuestas para medir la satisfacción del cliente.
- Cuantificar los conceptos de Excelente, Bueno, Regular, Malo, Pésimo en las encuestas de satisfacción del cliente.
- Determinar criterios de aceptación (en los conceptos del punto anterior) para la empresa con el fin de saber los estándares que tenemos.
- Realizar acciones correctivas para los criterios negativos.
- Clasificar las auditorías por tipo (Total, Parcial y Dirigida).
- Clasificar las no conformidades detectadas en las auditorías según los PNO.

### ▪ Subdirección de Tecnología y Desarrollo

- Replantear el objetivo de calidad “Consolidar nuestro ERP en Farmacias” e indicadores.
- La gerencia de Desarrollo de Farmacias realizará campaña de sensibilización para dar a conocer el procedimiento “Mantenimiento a Infraestructura” **(PR-STD-DF-001)**.
- Realizar campaña de sensibilización para dar a conocer el procedimiento de “Solicitud de mantenimiento a equipo de computo y alarmas en sucursal” **(PR-STD-SP-001)**.