

PROCEDIMIENTO NORMALIZADO DE OPERACIÓN

	CAPACITACIÓN Y ENTRENAMIENTO DE PERSONAL				
CLAVE CDF-SURI -PNO-0021/01	VERSION: 01	VIGENTE A PARTIR DE: 01-06-2024	PROXIMA VERSION: 01-06-2026	SUSTITUYE A NUEVO	PÁGINA 1 DE 5

1. OBJETIVO

- 1.1. Establecer los lineamientos de capacitación e inducción al puesto del personal que labora en la UN, con el fin de que desempeñen correctamente sus funciones.

2. ALCANCE

- 2.1. Este procedimiento es aplicable para todo el personal que labora en la Unidad de Negocio.

3. DEFINICIONES

- 3.1. **Almacén de depósito y distribución de medicamentos y productos biológicos.** Establecimiento dedicado a la conservación y distribución de medicamentos en condiciones establecidas.
- 3.2. **Capacitación.** Actividades encaminadas a proporcionar o reforzar conocimientos en el personal.
- 3.3. **Capacitación interna:** Actividad de instruir o enseñar, en donde el instructor del tema forma parte de la empresa.
- 3.4. **Capacitación externa:** Actividad de instruir o enseñar, en donde el instructor del tema pertenece a una empresa ajena
- 3.5. **Instructor.** Persona que instruye, acción que se deriva del verbo latino instruiré con el significado de enseñar o transmitir una doctrina de modo sistemático y en vistas a uno o más objetivos predeterminados, es quien, dotado del saber científico, técnico o artístico, lo transmite a otro para que también lo posea.
- 3.6. **Evaluación:** Proceso que tiene como finalidad determinar el grado de eficacia y eficiencia, con que han sido empleados los recursos destinados a alcanzar los objetivos previstos, posibilitando la determinación de las desviaciones y la adopción de medidas correctivas que garanticen el cumplimiento adecuado de las metas presupuestadas.
- 3.7. **Entrenamiento:** Preparación para perfeccionar el desarrollo de una actividad.
- 3.8. **Procedimiento Normalizado de Operación (PNO).** Al documento que contiene las instrucciones necesarias para llevar a cabo de manera reproducible una operación.
- 3.9. **Participante.** Aquella persona que participa en un suceso, en un acto o en una actividad.
- 3.10. **SGC:** Sistema de Gestión de Calidad.

4. RESPONSABILIDADES

- 4.1. Es Responsabilidad del personal de la UN:
 - 4.1.1. Asistir a la capacitación programada puntualmente.
 - 4.1.2. Participar en la capacitación y acreditar la evaluación del curso.
 - 4.1.3. Aprovechar y aplicar los conocimientos obtenidos en su área de trabajo.
- 4.2. Es responsabilidad del Asistente del Responsable Sanitario:
 - 4.2.1. Identificar las necesidades de capacitación para el personal que labora en la UN.
 - 4.2.2. Programar la fecha de la capacitación del personal en colaboración con el Responsable Sanitario.
 - 4.2.3. Realizar la programación de horario de trabajo para no afectar la operación.
 - 4.2.4. Definir conjuntamente con el responsable sanitario los objetivos de cada una de las capacitaciones.

ELABORÓ: Fecha: Firma: Nombre: Noé Eduardo Gómez Trujeque Puesto: Asistente del Responsable Sanitario	REVISÓ: Fecha: Firma: Nombre: Joel Alejandro Aguilar Trujillo Puesto: Propietario	AUTORIZÓ: Fecha: Firma: Nombre: Adriana Lizeth Gutiérrez Picone Puesto: Responsable Sanitario
--	--	--

PROCEDIMIENTO NORMALIZADO DE OPERACIÓN

	CAPACITACIÓN Y ENTRENAMIENTO DE PERSONAL				
CLAVE CDF-SURI -PNO-0021/01	VERSION: 01	VIGENTE A PARTIR DE: 01-06-2024	PROXIMA VERSION: 01-06-2026	SUSTITUYE A NUEVO	PÁGINA 2 DE 5

- 4.2.5. Solicitar la capacitación externa cuando el personal lo requiera.
- 4.2.6. En conjunto con el Responsable Sanitario, coordinar la capacitación del personal de la UN.
- 4.2.7. Supervisar el cumplimiento del presente procedimiento.
- 4.2.8. En conjunto con el responsable sanitario coordinar la capacitación del personal de la Unidad de Negocio.

4.3. Es Responsabilidad del Responsable Sanitario:

- 4.3.1. Elaborar el plan anual de capacitación.
- 4.3.2. Programar la fecha de la capacitación del personal.
- 4.3.3. Convocar a una reunión en la que se dé a conocer el nuevo documento del SGC o la actualización de un documento del SGC vigente. La programación está descrita en el Anexo 1 "Programación capacitación anual del SGC"
- 4.3.4. Impartir las capacitaciones de los documentos del SGC, juntamente con el área de gestión del conocimiento.
- 4.3.5. Garantizar el entendimiento de los documentos del SGC del personal que labora en la Unidad de Negocio.
- 4.3.6. Capacitar, entrenar y calificar al personal que labora en la Unidad de Negocio.
- 4.3.7. Documentar las evaluaciones y evidencia en la Carpeta Legal.

5. DESARROLLO

El programa de capacitación debe contemplar como mínimo todos los temas de administración de la UN, el enfoque de la operación y todo lo relacionado con los Procedimientos Normalizados de Operación (PNO), normas de seguridad e higiene, buenas prácticas de documentación, adquisición de insumos, recibo, donaciones, destrucción, identificación del producto para evitar que medicamentos falsificados, entren en la cadena de suministro, entre otros temas.

5.1. Requisitos del programa anual de capacitación:

- 5.1.1. Verificar que el programa de capacitación contenga:
 - 5.1.1.1. Contenido
 - 5.1.1.2. Frecuencia

5.2. Temas del programa anual de capacitación:

- 5.2.1. Realizar un programa con base en el Anexo 1 "Programación de capacitación anual del SGC"
 - 5.2.1.1. Al inicio de año, en enero, se deberá hacer la programación anual de la capacitación de todos los documentos del SGC, La cual deberá ser cubierta entre el mes de febrero y marzo de cada año.
 - 5.2.1.2. Cuando se incorpora un integrante nuevo a la Unidad de Negocio se utilizará este mismo formato para programar la capacitación que se le deberá impartir.
 - 5.2.1.3. Si llegara a haber una actualización en algún documento que integra el SGC, se deberá marcar la casilla correspondiente para programar la capacitación de la actualización del documento.
 - 5.2.1.4. La evaluación del SICAD deberá hacerse anualmente y la programación deberá estar descrita en el Anexo 1 "Programación de capacitación anual del SGC"

5.3. Inducción al puesto:

- 5.3.1. En el caso del personal de nuevo ingreso se realizará una capacitación de inducción antes del inicio de sus funciones, con la finalidad de que conozca el alcance del perfil de puesto asignado.
- 5.3.2. El personal de nuevo ingreso debe realizar la capacitación que toca los temas de:

PROCEDIMIENTO NORMALIZADO DE OPERACIÓN

		CAPACITACIÓN Y ENTRENAMIENTO DE PERSONAL			
CLAVE CDF-SURI -PNO-0021/01	VERSION: 01	VIGENTE A PARTIR DE: 01-06-2024	PROXIMA VERSION: 01-06-2026	SUSTITUYE A NUEVO	PÁGINA 3 DE 5

- ✓ Inducción a la empresa
- ✓ Curso de Seguridad e higiene
- ✓ Curso Operativo de puesto
- ✓ Curso de Categorías Farmacológicas

Teniendo 6 semanas a partir de la contratación para hacerlo.

5.4. Desarrollo de la Capacitación

- 5.4.1. Establecer el horario de la capacitación.
- 5.4.2. Llenar el Anexo 2 “Evaluación y Asistencia” para que los participantes anoten su asistencia.
- 5.4.3. Reunir todo el material de apoyo necesario para la capacitación,
- 5.4.4. Utilizar sólo información que tenga soporte en fuentes bibliográficas confiables y normas aplicables.
- 5.4.5. Impartir el curso.
- 5.4.6. Aclarar todas las dudas que surjan sobre el contenido del curso.
- 5.4.7. Realizar evaluación escrita.
- 5.4.8. Calificar la evaluación escrita de los participantes, registrar y dar a conocer resultados, la calificación mínima aprobatoria es de 8, en caso de no aprobar contará con 2 oportunidades más.
- 5.4.9. Si el colaborador no aprueba su examen en los tres intentos que tiene, el Responsable Sanitario debe dar una capacitación especialmente para él, asegurándose que entienda a la perfección el procedimiento que se le está explicando.
- 5.4.10. Anotar los resultados de cada participante en el Anexo 2 “Evaluación y Asistencia”. Archivar en la Carpeta Legal 1.
- 5.4.11. Archivar la evidencia de la evaluación en la Carpeta Legal 3.

5.5. Otras capacitaciones

- 5.5.1. Cuando se detecten necesidades de capacitación adicionales para el personal, coordinar con el departamento de Gestión del conocimiento los temas o requerimientos para el desarrollo interno o externo del curso.
- 5.5.2. Cuando de una CAPA se genera una orientación o retroalimentación de un PNO por parte del Responsable Sanitario a algún colaborador no aplica hacer evaluación de la misma.

6. REFERENCIAS

- 6.1. Ley Federal del Trabajo, Capítulo III bis - De la productividad, formación y capacitación de los trabajadores Art. 153-A. FEUM. Suplemento para establecimientos dedicados a la venta y suministro de medicamentos y demás insumos para la salud. Sexta Edición, México 2018. Pág. 62 al 64.

PROCEDIMIENTO NORMALIZADO DE OPERACIÓN

		CAPACITACIÓN Y ENTRENAMIENTO DE PERSONAL			
CLAVE CDF-SURI -PNO-0021/01	VERSION: 01	VIGENTE A PARTIR DE: 01-06-2024	PROXIMA VERSION: 01-06-2026	SUSTITUYE A NUEVO	PÁGINA 4 DE 5

7. ANEXOS.

7.1. Anexo 1. Programación Anual de Capacitación

		Programa anual de capacitación										
		Fecha de elaboración				Año						
Tema	Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Sep	Oct	Nov	Dic

PROCEDIMIENTO NORMALIZADO DE OPERACIÓN

		CAPACITACIÓN Y ENTRENAMIENTO DE PERSONAL			
CLAVE CDF-SURI -PNO-0021/01	VERSION: 01	VIGENTE A PARTIR DE: 01-06-2024	PROXIMA VERSION: 01-06-2026	SUSTITUYE A NUEVO	PÁGINA 5 DE 5

7.2. Anexo 2 “Evaluación y asistencia”



Evaluación y asistencia

Llenar este registro correctamente es responsabilidad del instructor.

Nombre del curso:

1

2

3

4

5

6

7

8

9

10

11

12

Fecha(s)
Día (dd/mm/aa)

1

2

3

4

5

6

7

8

9

10

11

12

Horario
(00:00 - 23:59)

Duración en Horas
Suma de todas las fechas

Objetivo del curso:

APARTADO "B" (Registro de asistentes al curso).

RFC Empleado	CURP	Nombre	Puesto	Marcar asistencia por día						Firma	Resultado de evaluación
				1	2	3	4	5	6		
				7	8	9	10	11	12		

No. de Registro STPS Instructor
(si aplica)

Nombre del instructor

Firma del instructor

8. RESUMEN DE CAMBIOS

No.	Fecha	Descripción del cambio	Justificación	Realizado por	Aprobado por
1	01-06-2024	Redacción conforme a la FEUM Sexta Edición 2018, cambio en la organización.	Nuevo	Asistente del Responsable Sanitario	Responsable Sanitario