

PROCEDIMIENTO NORMALIZADO DE OPERACIÓN

	Título: ATENCIÓN DE CONTINGENCIA PARA PREVENIR SU IMPACTO EN LA CALIDAD Y CONSERVACIÓN DE LOS MEDICAMENTOS Y DEMÁS INSUMOS PARA LA SALUD				
CLAVE CDF-SURI-PNO-023/01	VERSION: 01	VIGENTE A PARTIR DE: 01-06-2024	PROXIMA VERSION: 01-06-2026	SUSTITUYE A NUEVO	PÁGINA 1 DE 7

1. OBJETIVOS

- 1.1. Indicar la forma adecuada de actuar en caso de contingencias (huracanes, trombas, inundaciones, tornados, fallas eléctricas, incendios, robos, entre otros) para prevenir el impacto en la calidad y conservación de los medicamentos y demás insumos para la salud.

2. ALCANCE

- 2.1. Este procedimiento aplica a todo el personal de la Unidad de Negocio.

3. DEFINICIONES

- 3.1. **Contingencia:** Hecho o problema que se plantea de forma imprevista.
- 3.2. **Procedimiento Normalizado de Operación (PNO):** Al documento que contiene las instrucciones necesarias para llevar a cabo de manera reproducible una operación.
- 3.3. **Seguridad:** Conjunto de medidas, técnicas educacionales, médicas y psicológicas empleadas para prevenir accidentes eliminar las condiciones inseguras del ambiente.
- 3.4. **Higiene:** Conjunto de normas y procedimientos tendientes a la protección de la integridad y mental del trabajador, preservándolo de los riesgos de salud inherentes a las tareas a cargo y al ambiente físico donde se ejecutan.
- 3.5. **Riesgo:** Probabilidad de que un objeto, material, sustancia o fenómeno pueda potencialmente desencadenar perturbaciones en la salud o integridad física del trabajador, así como materiales y equipos.
- 3.6. **STPS:** Secretaría del Trabajo y Previsión Social.
- 3.7. **NOM:** Norma Oficial Mexicana.
- 3.8. **Contingencia sanitaria:** Suceso que puede suceder o no, especialmente un problema que se plantea de forma imprevista.
- 3.9. **Insumos para la salud:** Medicamentos, sustancias psicotrópicas, estupefacientes y las materias primas y aditivos que intervengan para su elaboración; así como los equipos médicos, prótesis, órtesis, ayudas funcionales, agentes de diagnóstico, insumos de uso odontológico, material quirúrgico, de curación y productos higiénicos.
- 3.10. **Demás productos:** Todos aquellos productos que no son insumos para la salud.

4. RESPONSABILIDADES

- 4.1. Es responsabilidad del personal que labora en la UN:
 - 4.1.1. Conocer y llevar a cabo este procedimiento.
 - 4.1.2. Auxiliar al accidentado
 - 4.1.3. Revisar los extintores.
 - 4.1.4. Realizar la carpeta de especifica de contingencia sanitaria
- 4.2. Es responsabilidad del Asistente del Responsable Sanitario
 - 4.2.1. Supervisar que se lleve a cabo el presente procedimiento.
 - 4.2.2. Facilitar los recursos para llevar a cabo las capacitaciones.
 - 4.2.3. Apoyar en la implementación y medidas de prevención de la carpeta de contingencia.

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

	Título: ATENCIÓN DE CONTINGENCIA PARA PREVENIR SU IMPACTO EN LA CALIDAD Y CONSERVACIÓN DE LOS MEDICAMENTOS Y DEMÁS INSUMOS PARA LA SALUD				
CLAVE CDF-SURI-PNO-023/01	VERSION: 01	VIGENTE A PARTIR DE: 01-06-2024	PROXIMA VERSION: 01-06-2026	SUSTITUYE A NUEVO	PÁGINA 2 DE 7

4.3. Es responsabilidad del Responsable Sanitario:

4.3.1. Verificar el correcto cumplimiento de este documento.

4.3.2. Verificar que se implemente la carpeta de contingencia y el seguimiento del mismo.

5. DESARROLLO

5.1. Sanitaria

5.1.1. Cuando por parte del Sector Salud o del Gobierno Federal sea decretada una contingencia sanitaria, se debe de realizar un comité encargado del seguimiento, aplicación e información sobre el tipo de contingencia sanitaria.

5.1.2. Realizar un plan de contingencia específico de acuerdo a la contingencia que se presente.

5.1.3. Establecer protocolos de actuación de acuerdo a las características de la UN, en conjunto con el grado de afectación de la contingencia donde quede establecido los recursos materiales a emplear.

5.1.4. Establecer medios de verificación para la correcta adopción de medidas durante la contingencia en conjunto con el comité de Contingencia Sanitaria.

5.1.5. Todas las medidas implementadas serán colocadas en la carpeta legal 1 con las medidas que Sector Salud establezca.

5.2. Huracanes

5.2.1. Conservar la calma y permanecer en la UN.

5.2.2. Cerrar puertas y ventanas, colocar cinta adhesiva en forma de "X" en los vidrios.

5.2.3. Guardar documentos importantes en bolsas de plástico selladas, colocar en lugares altos.

5.2.4. Desconectar los aparatos eléctricos.

5.2.5. Atender los avisos de Protección Civil, para en caso de tener que trasladarse a un refugio temporal.

5.2.6. Revisar y evaluar la calidad que los medicamentos, insumos para la salud y demás productos para determinar que no se encuentren dañados.

5.2.7. Prohibir la entrada si el inmueble presenta daños que imposibilite la operación hasta que protección civil valore la unidad.

5.3. Trombas

5.3.1. Evitar salir durante la lluvia y en caso de encontrarse en el exterior, resguardarse bajo árboles o cables de alta tensión, permanecer en la UN.

5.3.2. Desconectar la energía eléctrica.

5.3.3. Tener a la mano una lámpara y un radio para estar al pendiente del llamado de la autoridad.

5.3.4. Resguardar documentos importantes en bolsas de plástico selladas y colocar en lugares altos y seguros.

5.3.5. Verificar que los medicamentos y demás insumos para la salud se encuentren sobre los anaqueles y que no haya fugas de agua en algún sitio del establecimiento, de ser así, colocar plásticos para proteger los productos.

5.3.6. Revisar y evaluar la calidad de los medicamentos, insumos para la salud y demás productos para determinar que no se encuentren dañados.

5.3.7. Prohibir la entrada si el inmueble presenta daños que imposibilite la operación hasta que protección civil valore la Unidad de Negocio.

5.4. Inundaciones

5.4.1. Desconectar los servicios de luz.

5.4.2. Asegurar que todos los medicamentos e insumos para la salud se encuentran en los anaqueles a la altura indicada.

PROCEDIMIENTO NORMALIZADO DE OPERACIÓN

	Título: ATENCIÓN DE CONTINGENCIA PARA PREVENIR SU IMPACTO EN LA CALIDAD Y CONSERVACIÓN DE LOS MEDICAMENTOS Y DEMÁS INSUMOS PARA LA SALUD				
CLAVE CDF-SURI-PNO-023/01	VERSION: 01	VIGENTE A PARTIR DE: 01-06-2024	PROXIMA VERSION: 01-06-2026	SUSTITUYE A NUEVO	PÁGINA 3 DE 7

5.4.3. Proteger documentos importantes en bolsas de plástico selladas y colocar en lugares altos y seguros.

5.4.4. No pisar ni tocar cables eléctricos caídos.

5.4.5. Evitar caminar por zonas inundadas, ya que el nivel puede subir rápidamente.

5.4.6. Revisar y evaluar la calidad que los medicamentos, insumos para la salud y demás productos para determinar que no se encuentren dañados.

5.4.7. Prohibir la entrada si el inmueble presenta daños que imposibilite la operación hasta que protección civil valore la unidad.

5.5. Tornados

5.5.1. Refugiarse en el interior del establecimiento, en la planta baja.

5.5.2. Evitar ventanas y protegerse debajo de muebles grandes y sólidos.

5.5.3. Proteger los documentos importantes colocándolos en un sitio bajo o en un mueble grande y sólido.

5.5.4. Esperar que pase el tornado, revisar y evaluar la calidad de los medicamentos, insumos para la salud y demás productos, para resguardar lo que no se dañó.

5.5.5. Prohibir la entrada si el inmueble presenta daños que imposibilite la operación hasta que protección civil valore la unidad.

5.6. Fallas eléctricas

5.6.1. Desconectar los equipos electrónicos que podrían verse afectados.

5.6.2. Evitar el flujo de personas, para prevenir robos.

5.6.3. Apagar los interruptores eléctricos.

5.6.4. Esperar al menos 10 minutos una vez que se reestablezca el sistema de energía eléctrica.

5.6.5. Encender nuevamente los equipos.

5.7. Temblores

5.7.1. Guardar la calma

5.7.2. Localizar a los clientes que se encuentran en el área de ventas para indicarles las áreas seguras.

5.7.3. Buscar áreas donde los muros sean de concreto, para que el personal y los clientes, realicen repliegue.

5.7.4. Después de haber finalizado el temblor, el Responsable de la UN, coordina la evacuación, utilizando, las salidas de emergencia o rutas de evacuación, para llegar al punto de reunión.

5.7.5. El Responsable de UN, realizará una inspección de la UN en busca de alguna persona imposibilitada a salir, para posteriormente brindarle el servicio requerido.

5.7.6. El Responsable de UN pasará lista nombrando a todos los empleados, para cerciorarse que todas las personas hayan salido de la UN.

5.7.7. Revisar y evaluar la calidad de los medicamentos, insumos para la salud y demás productos para determinar que no se encuentren dañados.

5.7.8. Prohibir la entrada si el inmueble presenta daños que imposibilite la operación hasta que protección civil valore la unidad.

5.8. Extorsión telefónica

5.8.1. En caso de recibir llamadas donde se pidan datos internos por personas ajenas a la empresa no dar detalles y colgar.

5.8.2. En caso de llamadas con amenazas donde se utilicen palabras altisonantes el personal que conteste la línea telefónica deberá guardar la calma y colgar, así mismo se deberá informar al resto del personal para tomar las medidas pertinentes.

PROCEDIMIENTO NORMALIZADO DE OPERACIÓN

	Título: ATENCIÓN DE CONTINGENCIA PARA PREVENIR SU IMPACTO EN LA CALIDAD Y CONSERVACIÓN DE LOS MEDICAMENTOS Y DEMÁS INSUMOS PARA LA SALUD				
CLAVE CDF-SURI-PNO-023/01	VERSION: 01	VIGENTE A PARTIR DE: 01-06-2024	PROXIMA VERSION: 01-06-2026	SUSTITUYE A NUEVO	PÁGINA 4 DE 7

5.9. Incendios

- 5.9.1. Revisar los extintores durante los primeros 5 días del mes y hacer el registro en el Anexo 1 "Control de Extintores".
- 5.9.2. Conservar la calma, no gritar, no correr, no empujar, llamar al número de emergencias.
- 5.9.3. Buscar el extintor más cercano y tratar de combatir el fuego, si no sabe manejarlo, buscar a alguien que pueda hacerlo.
- 5.9.4. Evitar apagar con agua el fuego de origen eléctrico.
- 5.9.5. Cerrar puertas y ventanas para evitar que el fuego se extienda, a menos que sean las únicas vías de escape.
- 5.9.6. Verificar que la chapa no esté caliente antes de abrirla; si lo está, lo más probable es que haya fuego al otro lado, no abrir.
- 5.9.7. Identificar si el fuego obstruye las salidas, buscar un sitio más seguro y no desesperarse.
- 5.9.8. Verificar si hay humo, si es así colóquese lo más cerca posible del piso y desplácese agachado, tápese la nariz y la boca con un trapo, de ser posible húmedo.
- 5.9.9. Capacitar al personal para equipo extintor.

5.10. Robos o vandalismo

- 5.10.1. Llamar al número de emergencias.
- 5.10.2. Identificar los productos sustraídos.
- 5.10.3. Realizar la denuncia ante el Ministerio Público.
- 5.10.4. El Asistente del Responsable Sanitario, realizara relación del producto sustraídos en el Formato Universal de Producto No Conforme
- 5.10.5. En caso de recuperar el producto sustraído, colocarlo en el Área de Producto No Apto para la Venta debidamente identificado, con el FUPNC pegado en el exterior de la caja o cajas, ya que los insumos sustraídos no pueden ser devueltos a las existencias vendibles y deben ser destruidos.
- 5.10.6. Dar seguimiento para destrucción de acuerdo con PNO-020/01 "Destrucción o inhabilitación de medicamentos y demás insumos para la salud"
- 5.10.7. Dar aviso a las autoridades sanitarias.
- 5.10.8. Esperar respuesta para realizar los ajustes pertinentes al inventario de la sucursal.

5.11. Proceso de productos robados en la Unidad de Negocio

- 5.11.1.1. Llamar al número de emergencias.
- 5.11.1.2. Realizar la denuncia ante el Ministerio Público.
- 5.11.1.3. El Asistente del Responsable del Sanitario, realizara relación del producto sustraídos en el Formato Universal de Producto No Conforme
- 5.11.1.4. En caso de recuperar el producto sustraído, colocarlo en el Área de Producto No Apto para la Venta debidamente identificado, con el FUPNC pegado en el exterior de la caja o cajas, ya que los insumos sustraídos no pueden ser devueltos a las existencias vendibles y deben ser destruidos.
- 5.11.1.5. Dar seguimiento para destrucción de acuerdo con el PNO-020/01 "Destrucción o inhabilitación de medicamentos y demás insumos para la salud"
- 5.11.1.6. Dar aviso al Auditor Interno para el seguimiento en inventarios.

5.12. Proceso de productos robados durante la Distribución de Mercancía

- 5.12.1.1. Llamar al número de emergencias.
- 5.12.1.2. Realizar la denuncia ante el Ministerio Público.

PROCEDIMIENTO NORMALIZADO DE OPERACIÓN

	Título: ATENCIÓN DE CONTINGENCIA PARA PREVENIR SU IMPACTO EN LA CALIDAD Y CONSERVACIÓN DE LOS MEDICAMENTOS Y DEMÁS INSUMOS PARA LA SALUD				
CLAVE CDF-SURI-PNO-023/01	VERSION: 01	VIGENTE A PARTIR DE: 01-06-2024	PROXIMA VERSION: 01-06-2026	SUSTITUYE A NUEVO	PÁGINA 5 DE 7

5.12.1.3. El Asistente del Responsable del Sanitario, realizara relación del producto sustraídos en el Formato Universal de Producto No Conforme

5.12.1.4. En caso de recuperar el producto sustraído, colocarlo en el Área de Producto No Apto para la Venta debidamente identificado, con el FUPNC pegado en el exterior de la caja o cajas, ya que los insumos sustraídos no pueden ser devueltos a las existencias vendibles y deben ser destruidos.

5.12.1.5. Dar seguimiento para destrucción de acuerdo con el PNO-020/01 “Destrucción o inhabilitación de medicamentos y demás insumos para la salud”

5.12.1.6. Dar aviso al Auditor Interno para el seguimiento en inventarios.

5.13. Otra situación

5.13.1. Conservar la calma.

5.13.2. Llamar al número de emergencias.

5.13.3. Esperar a ser atendido, proteger siempre documentos importantes.

5.13.4. Revisar y evaluar la calidad que los medicamentos, insumos para la salud y demás productos para determinar que no se encuentren dañados.

6. REFERENCIAS

6.1. FEUM. Suplemento para establecimientos dedicados a la venta y suministro de medicamentos y demás insumos para la salud. Sexta Edición, México 2014.Pag. 66,67.

6.2. NOM-002-STPS-2010 Condiciones de seguridad-Prevención y protección contra incendios en los centros de trabajo, Numeral 7.2 y 7.3

6.3. <http://www.proteccioncivil.gob.mx/>

PROCEDIMIENTO NORMALIZADO DE OPERACIÓN

	Título: ATENCIÓN DE CONTINGENCIA PARA PREVENIR SU IMPACTO EN LA CALIDAD Y CONSERVACIÓN DE LOS MEDICAMENTOS Y DEMÁS INSUMOS PARA LA SALUD				
CLAVE CDF-SURI-PNO-023/01	VERSION: 01	VIGENTE A PARTIR DE: 01-06-2024	PROXIMA VERSION: 01-06-2026	SUSTITUYE A NUEVO	PÁGINA 6 DE 7

7. ANEXOS

7.1. Anexo 1. Control de Extintores



CONTROL EXTINTORES

	CONCEPTO	EXTINGUIDOR
DESCRIPCIÓN	CLASE	
	CAPACIDAD	
	FÁBRICA DE CARGA	
	AGENTE EXTINTOR	
	PASADOR	
ESTADO DEL EXTINTOR	SELLO DE SEGURIDAD	
	ESTADO DE BOQUILLA	
	ESTADO DE MANGUERA	
	ESTADO DE MANÓMETRO	
	LÁMINA Y PINTURA	
	ETIQUETA IDENTIFICACIÓN	
	ACCESO	
FECHAS	TARJETA SEGUIMIENTO MENSUAL	
	FECHA ÚLTIMA CARGA	
	FECHA RECARGA	
	FECHA DE REVISIÓN	
	REVISÓ	

✓ Correcto
X Incorrecto

OBSERVACIONES:

Folio: _____

Información confidencial y restringida, propiedad de Farmacias Apollar del Sureste

ATENCIÓN DE CONTINGENCIA PARA PREVENIR SU IMPACTO EN LA CALIDAD Y CONSERVACIÓN DE LOS MEDICAMENTOS Y DEMÁS INSUMOS PARA LA SALUD

CDF-SURI-PNO-023/01

PÁGINA
7 DE 7

Fecha de elaboración

Nombre del Responsable de Farmacia

Destrucción	
-------------	--

[illegible]

Fecha:

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