



FARMACIAS DE DESCUENTO UNIÓN							
TÍTULO:	PLAN DE ESTUDIOS	CÓDIGO:	PL-SAF-PD-001	EMISIÓN:	DICIEMBRE – 2009		
DEPARTAMENTO:	DESARROLLO DE PERSONAL	VERSIÓN:	A	PÁGINA:	1 de 14	REVISIÓN:	ABRIL – 2010



PLAN

CRITERIOS Y PROCEDIMIENTOS DE EVALUACIÓN Y ACREDITACIÓN DE CADA MODULO O UNIDAD DE APRENDIZAJE

4.1 METODO DE EVALUACIÓN

La evaluación de los colaboradores tendrá como objeto verificar el nivel de aprovechamiento de éstos, después del proceso de enseñanza aprendizaje y en caso de ser necesario redefinir las estrategias de enseñanza, debiéndose considerar los siguientes puntos:

4.1.1 EVALUACIÓN PARCIAL

Es la que se aplica para comprobar el grado de aprovechamiento en una o varias partes del (los) tema(s), debiendo al menos aplicarse una evaluación de ese tipo en cada uno de éstos.

4.1.2 EVALUACIÓN FINAL

Es la que se aplica a los colaboradores en capacitación al término de cada módulo para evaluar el aprovechamiento global que haya obtenido del conjunto de enseñanzas.

4.1.3 EVALUACIÓN POSTERIOR

Se aplica tres meses después de la capacitación donde el jefe inmediato del capacitando ratifica y valida que los conocimientos aprendidos tuvieron un impacto favorable en el desarrollo de sus competencias. Si después de ésta evaluación se siguieran detectando brechas de capacitación en el trabajador deberá programarse nuevamente la actividad correspondiente para la mejora de su desempeño.

4.1.4 TIPOS DE EVALUACIÓN QUE SE APLICARÁN

- A. Evaluaciones escritas
- B. Evaluaciones visuales
- C. Evaluaciones posteriores
- D. Una combinación de ellas

4.1.5 LA CALIFICACIÓN MINIMA APROBATORIA PARA UNA EVALUACIÓN (EN LA ESCALA DE 0 A 100 PUNTOS) SERÁ DE LA SIGUIENTE FORMA

- A. Evaluación escrita, será de 75 (Setenta y Cinco)
- B. Evaluación visual, será de 80 (Ochenta)
- C. Evaluación posterior, será de 90 (Noventa)
- D. Evaluación combinada, será 85 (Ochenta y Cinco)

4.1.6 CALIFICACIÓN FINAL

La calificación final estará conformada por la suma total de los factores siguientes:

- A. La evaluación del instructor con respecto a la participación del colaborador en el curso.
- B. La evaluación del Jefe inmediato del colaborador con respecto a la realización de la actividades del puesto
- C. La evaluación del instructor o Jefe inmediato con respecto a la realización de las actividades indicadas.

1. CARACTERÍSTICAS QUE DEBE POSEER EL PERSONAL DESIGNADO PARA EFECTUAR

ELABORÓ

REVISÓ

AUTORIZÓ

C. P. Delia Guadalupe Suárez Pérez
Gerente de Servicios al Personal

C. P. Miguel Díaz Varela
Subdirector de Administración y Finanzas

Lic. Carlos Arturo Rosario Rocher
Director General



FARMACIAS DE DESCUENTO UNIÓN			
TÍTULO: PLAN DE ESTUDIOS	CÓDIGO: PL-SAF-PD-001	EMISIÓN: DICIEMBRE – 2009	
DEPARTAMENTO: DESARROLLO DE PERSONAL	VERSIÓN: A	PÁGINA: 2 de 14	REVISIÓN: ABRIL – 2010



PLAN

- A. Buena conducta
- B. Compromiso con la empresa
- C. Actitud positiva hacia el aprendizaje
- D. Deseos de superación personal
- E. Emprendedores e innovadores
- F. Capacidad de análisis, síntesis, inducción, deducción, y analogía
- G. Capacidad de identificar y resolver problemas
- H. Capacidad para tomar decisiones
- I. Capacidad de trabajar en equipo
- J. Cultura de calidad
- K. Buena comunicación oral y escrita.

ELABORÓ

C. P. Delia Guadalupe Suárez Pérez
Gerente de Servicios al Personal

REVISÓ

C. P. Miguel Díaz Varela
Subdirector de Administración y Finanzas

AUTORIZÓ

Lic. Carlos Arturo Rosario Rocher
Director General



FARMACIAS DE DESCUENTO UNIÓN		
TÍTULO: PLAN DE ESTUDIOS	CÓDIGO: PL-SAF-PD-001	EMISIÓN: DICIEMBRE – 2009
DEPARTAMENTO: DESARROLLO DE PERSONAL	VERSIÓN: A	PÁGINA: 3 de 14
		REVISIÓN: ABRIL – 2010



PLAN

2. PLAN DE ESTUDIOS

6.1. GERENTE DE FARMACIA Y JEFE DE VENTAS

PUESTO: Gerente de Farmacia y Jefe de Ventas		
OBJETIVO GENERAL: Desarrollar los conocimientos y habilidades para dirigir, organizar, controlar y manejar correctamente el personal de las farmacias, inventario y los valores de ésta.		
TIEMPO TOTAL:		
NUMERO DE CREDITOS: 100		
OBJETIVOS	MODULO	CONTENIDO POR TEMAS
Comprender los conceptos de Misión, visión, valores, objetivos y política de calidad de la empresa, así como conocer los procesos generales y reflexionar sobre la naturaleza, historia y funciones directivas, analizando las interrelaciones entre los distintos departamentos e identificar los clientes institucionales para el buen surtimiento de las recetas.	INDUCCIÓN A LA EMPRESA	1.0 Misión, Visión, Valores
		2.0 Reglamento Interno
		3.0 Política y Objetivos de Calidad
		4.0 Inducción al Puesto
		4.1 Protocolo de Servicio
		5.0 Políticas de la empresa
		6.0 Ventas Institucionales
CREDITOS DEL MODULO: 10		
Proporcionar una formación apropiada para el uso del sistema CIANET, ya sea en sus aspectos generales o en los módulos directamente involucrados con el puesto mediante la familiarización con los principales elementos de navegación, como son las barras de herramientas y los menús.	SISTEMA CIANET	1.0 Introducción
		2.0 Punto de Venta
		3.0 Compras
		4.0 Gastos
		5.0 Inventario
		6.0 Recursos Humanos
		7.0 Catálogos
		8.0 Reportes
		9.0 Almacén
CREDITOS DEL MODULO: 20		
Conocer la funcionalidad necesaria del sistema para realizar pedidos a proveedores, verificación de lista de precios, manejo de históricos, etc.	SIA (Sistema de Información Almacén)	1.0 Pedidos
		2.0 Sockets
		3.0 Devoluciones

ELABORÓ

C. P. Delia Guadalupe Suárez Pérez
Gerente de Servicios al Personal

REVISÓ

C. P. Miguel Díaz Varela
Subdirector de Administración y Finanzas

AUTORIZÓ

Lic. Carlos Arturo Rosario Rocher
Director General



FARMACIAS DE DESCUENTO UNIÓN		
TÍTULO: PLAN DE ESTUDIOS	CÓDIGO: PL-SAF-PD-001	EMISIÓN: DICIEMBRE – 2009
DEPARTAMENTO: DESARROLLO DE PERSONAL	VERSIÓN: A	PÁGINA: 4 de 14
		REVISIÓN: ABRIL – 2010



P L A N

CREDITOS DEL MODULO: 10		
Preparar al colaborador en los conceptos básicos de la informática y la computación, para obtener un conocimiento general sobre las Tecnologías de la Información en cuanto a software y hardware.	INFORMÁTICA	1.0 Introducción a la computadora
		2.0 Manejo de Windows
		3.0 Software
		4.0 Hardware
		5.0 Manejo de Correo Electrónico
		6.0 Manejo de paquetería Office
		6.1 Hoja de Cálculo
		6.2 Documento de Texto
		6.3 Presentaciones
CREDITOS DEL MODULO: 5		
Adquirir los conocimientos bastos acerca del giro de la empresa y su entorno, así como conocer cuáles son los componentes fundamentales que intervienen en la actividad comercial y dispensación de productos y/o medicamentos.	MERCADO FARMACEUTICO	1.0 Introducción al mercado farmacéutico
		2.0 Manejo del Suplemento de la Farmacopea (FEUM)
CREDITOS DEL MODULO: 20		
Proporcionar los conocimientos bastos para el control y manejo de inventarios manteniendo la sucursal con surtido y variedad de productos justo para la demanda del cliente evitando el aumento de costos y productos no conforme.	MANEJO DE INVENTARIO	1.0 Administración y control de inventarios
		2.0 Análisis de rotación de inventario
		3.0 Realización de inventarios rotativos
		4.0 Realización eficiente de compras y recepción de mercancía.
CREDITOS DEL MODULO: 5		
Proporcionar las bases y herramientas suficientes para la interpretación e implementación del plan de mercadeo, contribuyendo con las estrategias necesarias para lograr lo establecido.	MERCADEO	1.0 Manejo e implementación del Plan de Mercadeo
		2.0 Estrategias Comerciales
		3.0 Medición y análisis de Planes y Programas de Comercialización
		4.0 Influencia de la mercadotecnia en el Plan de Mercadeo.
		5.0 Comunicación estratégica

ELABORÓ

C. P. Delia Guadalupe Suárez Pérez
Gerente de Servicios al Personal

REVISÓ

C. P. Miguel Díaz Varela
Subdirector de Administración y Finanzas

AUTORIZÓ

Lic. Carlos Arturo Rosario Rocher
Director General



FARMACIAS DE DESCUENTO UNIÓN		
TÍTULO: PLAN DE ESTUDIOS	CÓDIGO: PL-SAF-PD-001	EMISIÓN: DICIEMBRE – 2009
DEPARTAMENTO: DESARROLLO DE PERSONAL	VERSIÓN: A	PÁGINA: 5 de 14
		REVISIÓN: ABRIL – 2010



P L A N

CREDITOS DEL MODULO: 10		
Desarrollar habilidades para delegar responsabilidades, tomar decisiones ante diferentes circunstancias y resolver problemas.	LIDERAZGO	1.0 Liderazgo en el área de trabajo
		2.0 Trabajo en equipo
		3.0 Manejo de conflictos
		4.0 Administración de Personal
CREDITOS DEL MODULO: 10		
Manejar, aplicar y usar principios básicos de atención de clientes, para entregar a los clientes una atención personalizada, un servicio de calidad, amistoso y agradable.	ATENCIÓN AL CLIENTE	1.0 Negociación efectiva
		2.0 Comunicación Efectiva
		3.0 Satisfacción del Cliente
		4.0 Call Center (Telemarketing)
CREDITOS DEL MODULO: 10		

ELABORÓ

C. P. Delia Guadalupe Suárez Pérez
Gerente de Servicios al Personal

REVISÓ

C. P. Miguel Díaz Varela
Subdirector de Administración y Finanzas

AUTORIZÓ

Lic. Carlos Arturo Rosario Rocher
Director General



FARMACIAS DE DESCUENTO UNIÓN		
TÍTULO: PLAN DE ESTUDIOS	CÓDIGO: PL-SAF-PD-001	EMISIÓN: DICIEMBRE – 2009
DEPARTAMENTO: DESARROLLO DE PERSONAL	VERSIÓN: A	PÁGINA: 6 de 14
		REVISIÓN: ABRIL – 2010



P L A N

6.2. SUPERVISOR DE MERCADEO

PUESTO: Supervisor de Mercadeo		
OBJETIVO GENERAL: Preparar al colaborador para que pueda aprovechar las mejores oportunidades económicas para las sucursales y que ofrezcan un potencial de crecimiento y rentabilidad considerable, mediante la identificación de las necesidades de los clientes para completar los servicios y productos.		
TIEMPO TOTAL:		
NUMERO DE CREDITOS: 100		
OBJETIVOS	MODULO	CONTENIDO POR TEMAS
Comprender los conceptos de Misión, visión, valores, objetivos y política de calidad de la empresa, así como conocer los procesos generales y reflexionar sobre la naturaleza, historia y funciones directivas, analizando las interrelaciones entre los distintos departamentos.	INDUCCIÓN A LA EMPRESA	1.0 Misión, Visión, Valores
		2.0 Reglamento Interno
		3.0 Política y Objetivos de Calidad
		4.0 Inducción al Puesto
		4.1 Protocolo de Servicio
		5.0 Políticas de la empresa
		6.0 Ventas Institucionales
CREDITOS DEL MODULO: 10		
Proporcionar una formación apropiada para el uso del sistema CIANET, ya sea en sus aspectos generales o en los módulos directamente involucrados con el puesto mediante la familiarización con los principales elementos de navegación, como son las barras de herramientas y los menús.	SISTEMA CIANET	1.0 Introducción
		2.0 Punto de Venta
		3.0 Compras
		4.0 Gastos
		5.0 Inventario
		6.0 Recursos Humanos
		7.0 Catálogos
		8.0 Reportes
		9.0 Almacén
CREDITOS DEL MODULO: 20		
Conocer la funcionalidad necesaria del sistema para realizar pedidos a proveedores, verificación de lista de precios, manejo de históricos, etc.	SIA (Sistema de Información Almacén)	1.0 Pedidos
		2.0 Sockets
		3.0 Devoluciones
CREDITOS DEL MODULO: 5		
ELABORÓ	REVISÓ	AUTORIZÓ

C. P. Delia Guadalupe Suárez Pérez
Gerente de Servicios al Personal

C. P. Miguel Díaz Varela
Subdirector de Administración y Finanzas

Lic. Carlos Arturo Rosario Rocher
Director General



FARMACIAS DE DESCUENTO UNIÓN		
TÍTULO: PLAN DE ESTUDIOS	CÓDIGO: PL-SAF-PD-001	EMISIÓN: DICIEMBRE – 2009
DEPARTAMENTO: DESARROLLO DE PERSONAL	VERSIÓN: A	PÁGINA: 7 de 14
		REVISIÓN: ABRIL – 2010



P L A N

Preparar al colaborador en los conceptos básicos de la informática y la computación, para obtener un conocimiento general sobre las Tecnologías de la Información en cuanto a software y hardware.	INFORMATICA	1. Introducción a la Computadora
		2.0 Manejo de Windows
		3.0 Software
		4.0 Hardware
		5.0 Manejo de Corro Electrónico
		6.0 Manejo de Paquetería de Office
		6.1 Hoja de Calculo
		6.2 Documento de Texto
		6.3 Presentaciones
CREDITOS DEL MODULO: 5		
Adquirir los conocimientos bastos acerca del giro de la empresa y su entorno, así como conocer cuáles son los componentes fundamentales que intervienen en la actividad comercial y dispensación de productos y/o medicamentos.	MERCADO FARMACEUTICO	1.0 Introducción al Mercado Farmacéutico
		2.0 Manejo del Suplemento de la Farmacopea (FEUM)
CREDITOS DEL MODULO: 15		
Proporcionar los conocimientos bastos para el control y manejo de inventarios manteniendo la sucursal con surtido y variedad de productos justo para la demanda del cliente evitando el aumento de costos y productos no conforme.	MANEJO DE INVENTARIO	1.0 Administración y control de Inventarios
		2.0 Análisis de Rotación de Inventarios
		3.0 Realización de Inventarios Rotativos
CREDITOS DEL MODULO: 10		
Proporcionar las bases y herramientas suficientes para la interpretación e implementación del plan de mercadeo, contribuyendo con las estrategias necesarias para lograr lo establecido.	MERCADEO	1.0 Manejo e implementación de Planes de Mercadeo
		2.0 Influencia de la Mercadotecnia en el Plan de Mercadeo.
CREDITOS DEL MODULO: 15		
Proporcionar las herramientas y conocimientos necesarios para	VENTAS	1.0 Introducción a las Ventas

ELABORÓ

C. P. Delia Guadalupe Suárez Pérez
Gerente de Servicios al Personal

REVISÓ

C. P. Miguel Díaz Varela
Subdirector de Administración y Finanzas

AUTORIZÓ

Lic. Carlos Arturo Rosario Rocher
Director General



FARMACIAS DE DESCUENTO UNIÓN		
TÍTULO: PLAN DE ESTUDIOS	CÓDIGO: PL-SAF-PD-001	EMISIÓN: DICIEMBRE – 2009
DEPARTAMENTO: DESARROLLO DE PERSONAL	VERSIÓN: A	PÁGINA: 8 de 14
		REVISIÓN: ABRIL – 2010



P L A N

<p>optimizar la gestión comercial y desarrollar con éxito las principales técnicas de ventas, con el objetivo de conseguir los mejores resultados en los tiempos estimados.</p>		2.0 Técnicas de Ventas
		3.0 Administración de Fuerza de Ventas
		4.0 Habilidades de Negociación
		4.1 Negociación Efectiva
		5.0 Estrategias Comerciales
		6.0 Medición de Planes y Programas de Comercialización.
CREDITOS DEL MODULO:		
<p>Desarrollar habilidades para delegar responsabilidades, tomar decisiones ante diferentes circunstancias y resolver problemas.</p>	LIDERAZGO	1.0 Liderazgo
		2.0 Trabajo en Equipo
		3.0 Manejo de Conflicto
		4.0 Administración de Personal
		5.0 Presentación en Público
CREDITOS DEL MODULO: 10		
<p>Manejar, aplicar y usar principios básicos de atención de clientes, para entregar a los clientes una atención personalizada, un servicio de calidad, amistoso y agradable.</p>	ATENCIÓN AL CLIENTE	1. Comunicación Efectiva
		2. Servicio al Cliente
CREDITOS DEL MODULO: 10		

ELABORÓ

C. P. Delia Guadalupe Suárez Pérez
Gerente de Servicios al Personal

REVISÓ

C. P. Miguel Díaz Varela
Subdirector de Administración y Finanzas

AUTORIZÓ

Lic. Carlos Arturo Rosario Rocher
Director General



FARMACIAS DE DESCUENTO UNIÓN		
TÍTULO: PLAN DE ESTUDIOS	CÓDIGO: PL-SAF-PD-001	EMISIÓN: DICIEMBRE – 2009
DEPARTAMENTO: DESARROLLO DE PERSONAL	VERSIÓN: A	PÁGINA: 9 de 14
		REVISIÓN: ABRIL – 2010



P L A N

+++++6.3 SUPERVISOR DE SERVICIOS AL PERSONAL

PUESTO: Supervisor de Servicio al Personal			
OBJETIVO GENERAL: Proporcionar las herramientas necesarias y adecuadas para identificar las brechas de capacitación, incorporar nuevos colaboradores y brindar el principal soporte a colaboradores de farmacias.			
METODO DIDACTICO:			
TIEMPO TOTAL:			
NUMERO DE CREDITOS: 100			
OBJETIVOS	MODULO	CONTENIDO POR TEMAS	TIPO DE EVALUACIÓN
Comprender los conceptos de Misión, visión, valores, objetivos y política de calidad de la empresa, así como conocer los procesos generales y reflexionar sobre la naturaleza, historia y funciones directivas, analizando las interrelaciones entre los distintos departamentos.	INDUCCIÓN A LA EMPRESA	1. Misión, Visión, Valores	
		2. Reglamento Interno	
		3. Inducción al Puesto	
		4. Política y Objetivo de Calidad	
		4.1. Protocolo	
		4.2. Etiquetado y Acomodo de Productos	
		4.3. Manejo de Inventario	
		5. Políticas de Farmacias	
		6. Ventas Institucionales	
CREDITOS DEL MODULO: 10			
Desarrollar habilidades y conocimientos críticos necesarios para optimizar el uso, manejo y control de los recursos humanos	SISTEMA (Nom2001)	1. Reclutamiento y Selección	
		1.1. Requisiciones	
		1.2. Solicitudes	
		1.3. Contratación	
		1.4. Consultas	
		2. Inventario de RH	
		2.1. Trabajadores	
		3. Reportes	
		3.1. Trabajadores	
CREDITOS DEL MODULO: 10			

ELABORÓ

C. P. Delia Guadalupe Suárez Pérez
Gerente de Servicios al Personal

REVISÓ

C. P. Miguel Díaz Varela
Subdirector de Administración y Finanzas

AUTORIZÓ

Lic. Carlos Arturo Rosario Rocher
Director General



FARMACIAS DE DESCUENTO UNIÓN		
TÍTULO: PLAN DE ESTUDIOS	CÓDIGO: PL-SAF-PD-001	EMISIÓN: DICIEMBRE – 2009
DEPARTAMENTO: DESARROLLO DE PERSONAL	VERSIÓN: A	PÁGINA: 10 de 14
		REVISIÓN: ABRIL – 2010



P L A N

<p>Preparar al colaborador en los conceptos básicos de la informática y la computación, para obtener un conocimiento general sobre las Tecnologías de la Información en cuanto a software y hardware.</p>	INFORMATICA	1. Introducción a la Computadora	
		1.1. Software	
		1.2. Hardware	
		2. Manejo de Paquetería de Office	
		2.1. Hoja de Calculo	
		2.2. Documento de Texto	
		2.3. Presentaciones	
CREDITOS DEL MODULO: 5			
<p>Adquirir los conocimientos bastos acerca del giro de la empresa y su entorno, así como conocer cuáles son los componentes fundamentales que intervienen en la actividad comercial y dispensación de productos y/o medicamentos.</p>	MERCADO FARMACEUTICO	1. Mercado Farmacéutico	
		1.1. Conocimientos de Medicamentos	
		2. Suplemento de la Farmacopea (FEUM)	
		2.1. Requisitos para la Operación de los Establecimientos que Venden o Suministran Insumos para la Salud	
		2.2. Clasificación de Medicamentos	
		2.3. Manejo de Formas Farmacéuticas	
		2.4. Elementos que Integran las Recetas	
		2.5. Identificación de Medicamentos Controlados (Grupos I,II y III)	
		2.6. Dispensación de Medicamentos (Grupo IV)	
		2.7. Dispensación de Medicamentos de Libre Venta (Grupo V y VI)	
2.8. Medicamentos Intercambiables (G.I.)			

ELABORÓ

C. P. Delia Guadalupe Suárez Pérez
Gerente de Servicios al Personal

REVISÓ

C. P. Miguel Díaz Varela
Subdirector de Administración y Finanzas

AUTORIZÓ

Lic. Carlos Arturo Rosario Rocher
Director General



FARMACIAS DE DESCUENTO UNIÓN		
TÍTULO: PLAN DE ESTUDIOS	CÓDIGO: PL-SAF-PD-001	EMISIÓN: DICIEMBRE – 2009
DEPARTAMENTO: DESARROLLO DE PERSONAL	VERSIÓN: A	PÁGINA: 11 de 14
		REVISIÓN: ABRIL – 2010



P L A N

		2.9. Almacenaje de Medicamentos
		2.10. Regulación Sanitaria
		2.11. Manejo y Transporte de Vacunas Toxoides y Hemoderivados
CREDITOS DEL MODULO: 15		
Proveer de las herramientas y conocimientos necesarios para poder detectar a los mejores aspirantes sus competencias, talentos naturales y los conocimientos requeridos para aplicarlos a las sucursales.	RECLUTAMIENTO Y SELECCIÓN	1. Entrevista
		2. Aplicación e Interpretación de Pruebas Psicométricas
		3. Referencias Laborales
		4. Integración de Expedientes
		5. Elaboración de Contrato
		6. Contratación
CREDITOS DEL MODULO: 20		
Proveer de las herramientas necesarias para ampliar el conocimiento y criterios sobre las características fundamentales de las áreas de trabajo, planificación y evaluación de resultados en sus diferentes aspectos, a objeto de optimizar la gestión.	ADMINISTRACIÓN	1. Gestión Administrativa
		2. Administración de Recursos Humanos
		3. Trámites ante Dependencias
		4. Redacción y Ortografía
		5. Capacitación (Diseño e Impartición de Cursos)
CREDITOS DEL MODULO: 15		
Desarrollar habilidades para delegar responsabilidades, tomar decisiones ante diferentes circunstancias y resolver problemas.	LIDERAZGO	1. Manejo de Conflictos
		2. Liderazgo
		3. Presentación en Publico
CREDITOS DEL MODULO: 15		

ELABORÓ

REVISÓ

AUTORIZÓ

C. P. Delia Guadalupe Suárez Pérez
Gerente de Servicios al Personal

C. P. Miguel Díaz Varela
Subdirector de Administración y Finanzas

Lic. Carlos Arturo Rosario Rocher
Director General



FARMACIAS DE DESCUENTO UNIÓN					
TÍTULO:	PLAN DE ESTUDIOS	CÓDIGO:	PL-SAF-PD-001	EMISIÓN:	DICIEMBRE – 2009
DEPARTAMENTO:	DESARROLLO DE PERSONAL	VERSIÓN:	A	PÁGINA:	12 de 14
				REVISIÓN:	ABRIL – 2010



PLAN

Manejar, aplicar y usar principios básicos de atención de clientes, para entregar a los clientes una atención personalizada, un servicio de calidad, amistoso y agradable.	ATENCIÓN AL CLIENTE	1. Negociación Efectiva (Comunicación Efectiva)
		2. Servicio al Cliente
		3. Call Center (Tele marketing)
CREDITOS DEL MODULO: 10		

ELABORÓ

C. P. Delia Guadalupe Suárez Pérez
Gerente de Servicios al Personal

REVISÓ

C. P. Miguel Díaz Varela
Subdirector de Administración y Finanzas

AUTORIZÓ

Lic. Carlos Arturo Rosario Rocher
Director General



FARMACIAS DE DESCUENTO UNIÓN		
TÍTULO: PLAN DE ESTUDIOS	CÓDIGO: PL-SAF-PD-001	EMISIÓN: DICIEMBRE – 2009
DEPARTAMENTO: DESARROLLO DE PERSONAL	VERSIÓN: A	PÁGINA: 13 de 14
		REVISIÓN: ABRIL – 2010



PLAN

6.4 VENDEDOR

PUESTO: Vendedor		
OBJETIVO GENERAL: Desarrollar las competencias necesarias para que los colaboradores de farmacias ofrezcan un servicio con las mejores condiciones de amabilidad y calidad al cliente que acude a la Farmacia.		
METODO DIDACTICO:		
TIEMPO TOTAL:		
NUMERO DE CREDITOS: 100		
OBJETIVOS	MODULO	CONTENIDO POR TEMAS
Comprender los conceptos de Misión, visión, valores, objetivos y política de calidad de la empresa, así como conocer los procesos generales y reflexionar sobre la naturaleza, historia y funciones directivas, analizando las interrelaciones entre los distintos departamentos e identificar los clientes institucionales para el buen surtimiento de las recetas.	INDUCCIÓN A LA EMPRESA	1.0 Misión, Visión, Valores
		2.0 Reglamento Interno
		3.0 Política y Objetivos de Calidad
		4.0 Inducción al Puesto
		4.1 Protocolo
		5.0 Políticas de Farmacias
		6.0 Ventas Institucionales
CREDITOS DEL MODULO: 10		
Cada colaborador será capaz de entender los conceptos, la funcionalidad y las relaciones entre cada módulo del sistema Cianet, así como poder operar las actividades.	SISTEMA CIANET	1.0 Introducción
		2.0
		2.0 Punto de Venta
CREDITOS DEL MODULO: 30		
Conocer la funcionalidad necesaria del sistema para realizar pedidos a proveedores, verificación de lista de precios, manejo de históricos, etc.	SIA (Sistema de Información Almacén)	1.0 Pedidos
		2.0 Sockets
		3.0 Devoluciones
CREDITOS DEL MODULO: 10		
Preparar al colaborador en los conceptos básicos de la informática y la computación, para obtener un conocimiento general sobre las Tecnologías de la Información en cuanto a software y hardware.	INFORMÁTICA	1.0 Introducción a la Computadora
		2.0 Manejo de Windows
CREDITOS DEL MODULO: 10		
Adquirir los conocimientos bastos acerca del giro de la empresa y su entorno, así como conocer cuáles	MERCADO FARMACEUTICO	1.0 Mercado Farmacéutico
		2.0 Manejo del Suplemento de la Farmacopea (FEUM)

ELABORÓ

C. P. Delia Guadalupe Suárez Pérez
Gerente de Servicios al Personal

REVISÓ

C. P. Miguel Díaz Varela
Subdirector de Administración y Finanzas

AUTORIZÓ

Lic. Carlos Arturo Rosario Rocher
Director General



FARMACIAS DE DESCUENTO UNIÓN		
TÍTULO: PLAN DE ESTUDIOS	CÓDIGO: PL-SAF-PD-001	EMISIÓN: DICIEMBRE – 2009
DEPARTAMENTO: DESARROLLO DE PERSONAL	VERSIÓN: A	PÁGINA: 14 de 14
		REVISIÓN: ABRIL – 2010



P L A N

son los componentes fundamentales que intervienen en la actividad comercial y dispensación de productos y/o medicamentos.		
CREDITOS DEL MODULO: 30		
Proporcionar los conocimientos bastos para el control y manejo de inventarios manteniendo la sucursal con surtido y variedad de productos justo para la demanda del cliente evitando el aumento de costos y productos no conforme.	MANEJO DE INVENTARIO	1.0 Administración y control de inventario
		2.0 Realización de Inventarios Rotativos
Los participantes estarán en condiciones de manejar, aplicar y usar principios básicos de atención de clientes, que le permitan entregar al público usuario una atención personalizada, un servicio de calidad, amistoso y agradable.	ATENCIÓN AL CLIENTE	1.0 Negociación Efectiva
		2.0 Comunicación Efectiva
		3.0 Satisfacción del Cliente
		4.0 Call Center (Telemarketing)
CREDITOS DEL MODULO: 20		

ELABORÓ

C. P. Delia Guadalupe Suárez Pérez
Gerente de Servicios al Personal

REVISÓ

C. P. Miguel Díaz Varela
Subdirector de Administración y Finanzas

AUTORIZÓ

Lic. Carlos Arturo Rosario Rocher
Director General