



FARMACIAS DE DESCUENTO UNIÓN					
TÍTULO: ALINEACIÓN DE POLITICA Y OBJETIVOS DE CALIDAD		CÓDIGO: FO-DIG-GC-001		EMISIÓN: FEBRERO-2010	
DEPARTAMENTO: DIRECCIÓN GENERAL			VERSIÓN: A	PÁGINA: 1 de 3	REVISIÓN: JUNION-2010



FORMATO

Fact.	Política de calidad	Objetivo de calidad	Indicadores	Ponderación	Responsables directos
Productividad	<i>Comercializar productos farmacéuticos ofreciendo</i> 1. <i>precios competitivos,</i> 2. <i>surtido</i> 3. <i>y servicios de calidad</i>	Lograr el presupuesto anual asignado a cada farmacia.	Ventas totales/Ventas programadas x 100 Índice de Eficacia logrado del Plan de Mercadeo/Programa de objetivos del Plan de Mercadeo del periodo x 100 Lograr el 95% del nivel de servicio en el surtido.	10	Subdirección Operativa Subdirección de Abastecimientos
		Alcanzar los índices de rentabilidad deseado en cada farmacia.	Farmacias rentables/Total Farmacias x 100 Realizar la validación de la rentabilidad del plan de ofertas.	10	Subdirección de Tecnología y desarrollo Subdirección Operativa Subdirección de Abastecimientos.
		Lograr la satisfacción del cliente en farmacias.	Índice de satisfacción logrado/Índice de satisfacción Programado x 100	15	Subdirección Operativa
Procesos	<i>Que nos permita el cumplimiento de nuestros procesos para lograr la mejora continua.</i>	Mantener el SGC que garantice la Mejora continua.	Total acciones correctivas cerradas/Total acciones correctivas emitidas x 100 Total acciones de mejora realizadas/Total acciones emitidas x 100 Total reuniones de revisión por la dirección realizadas/Total reuniones programadas x 100por la	15	Subdirección Operativa

ELABORÓ

REVISÓ

AUTORIZÓ

C.P. Mariana de la Fuente de Dios
Gerente de Gestión de Calidad

C.P. Alfonso Recillas Salcedo
Contralor general

Lic. Carlos A. Rosario Rocher
Director general



FARMACIAS DE DESCUENTO UNIÓN			
TÍTULO: ALINEACIÓN DE POLITICA Y OBJETIVOS DE CALIDAD	CÓDIGO: FO-DIG-GC-001	EMISIÓN: FEBRERO-2010	
DEPARTAMENTO: DIRECCIÓN GENERAL	VERSIÓN: A	PÁGINA: 2 de 3	REVISIÓN: JUNION-2010



FORMATO

			dirección (PR)		
		Consolidar la imagen corporativa.	Acciones de Mantenimiento realizadas/Total acciones programadas x 100 Total farmacias con 5 "S" implementado/Total Farmacias x 100 Total farmacias con imagen corporativa ideal/Total Farmacias x 100	10	Subdirección de Tecnología y desarrollo Subdirección Operativa
		Lograr la administración efectiva de las farmacias.	Índice de errores administrativos en Farmacias (mensual) /Total Farmacias x 100	5	Subdirección de Admón. y Finanzas
Aprendizaje y Tecnología	<i>Contando con personal capacitado Y tecnología adecuada</i>		Índice de Satisfacción del usuario en sistemas/Índice de satisfacción deseado x 100 (Mantenimientos preventivos)	5	Subdirección Operativa
			Desarrollar la competencia y formación del personal en farmacias. Total personal capacitado/Total personal programado x 100 Total cursos realizados/Total cursos programados x 100 Total personal competente/Total personal en Farmacias x 100	20	Subdirección de Admón. y Finanzas Subdirección Operativa

ELABORÓ

REVISÓ

AUTORIZÓ

C.P. Mariana de la Fuente de Dios
Gerente de Gestión de Calidad

C.P. Alfonso Recillas Salcedo
Contralor general

Lic. Carlos A. Rosario Rocher
Director general