



Unidad

de Investigación en Salud®

QUIS-AD

1.2 Recepción

www.uis.com.mx

Copyright © Grupo UIS, 2022

Servicios para la ciencia®

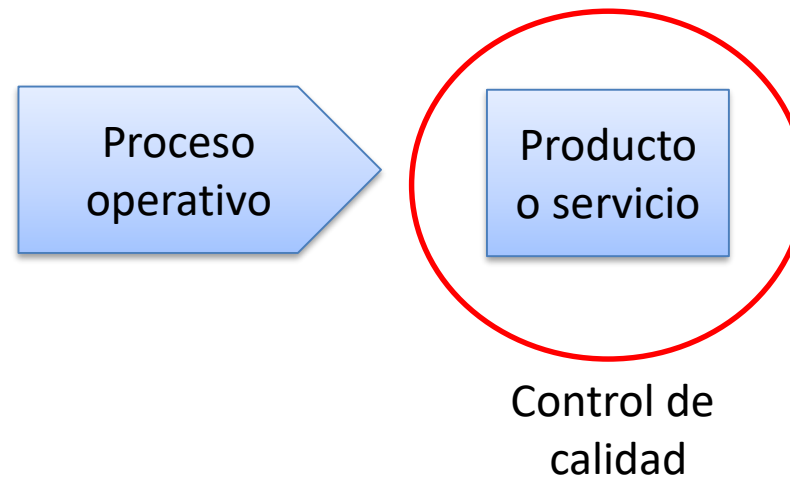
Entrenamiento general requerido

1	Inducción a UIS	✓
2	Inducción a Calidad e ISO	
3	Inducción a QUIS	
4	QUIS-AD Administración	
5	IT-AD-1.2 Recepción	
6	Trabajo en equipo	
7	Seguridad	

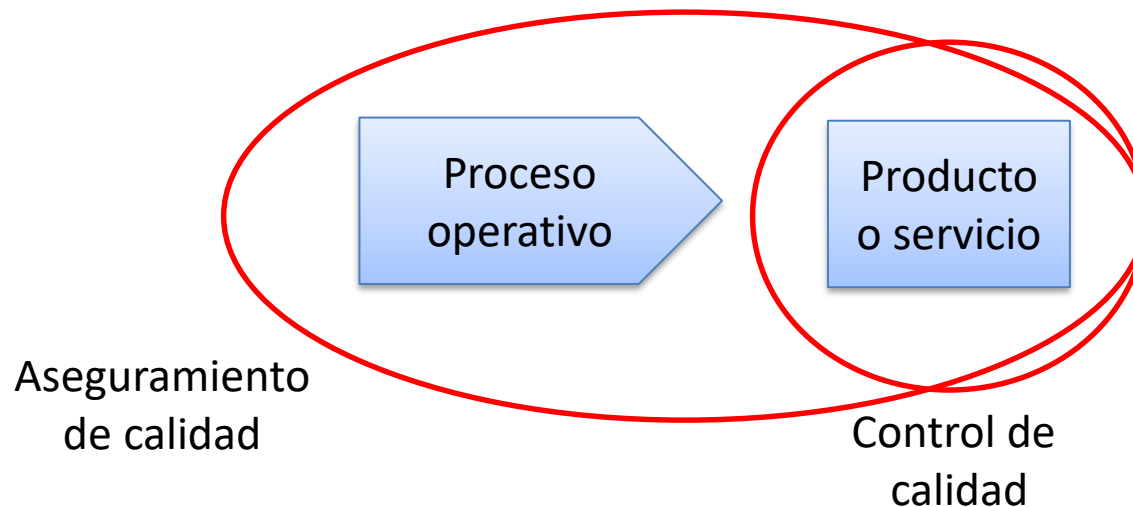
Calidad

- Propiedad inherente de cualquier cosa que **permite que esta sea comparada** con cualquier otra de su misma especie.
- Propiedades inherentes a un objeto que le confieren **capacidad para satisfacer necesidades** implícitas o explícitas.
- Control de las actividades, orientado a lograr la mejora continua.

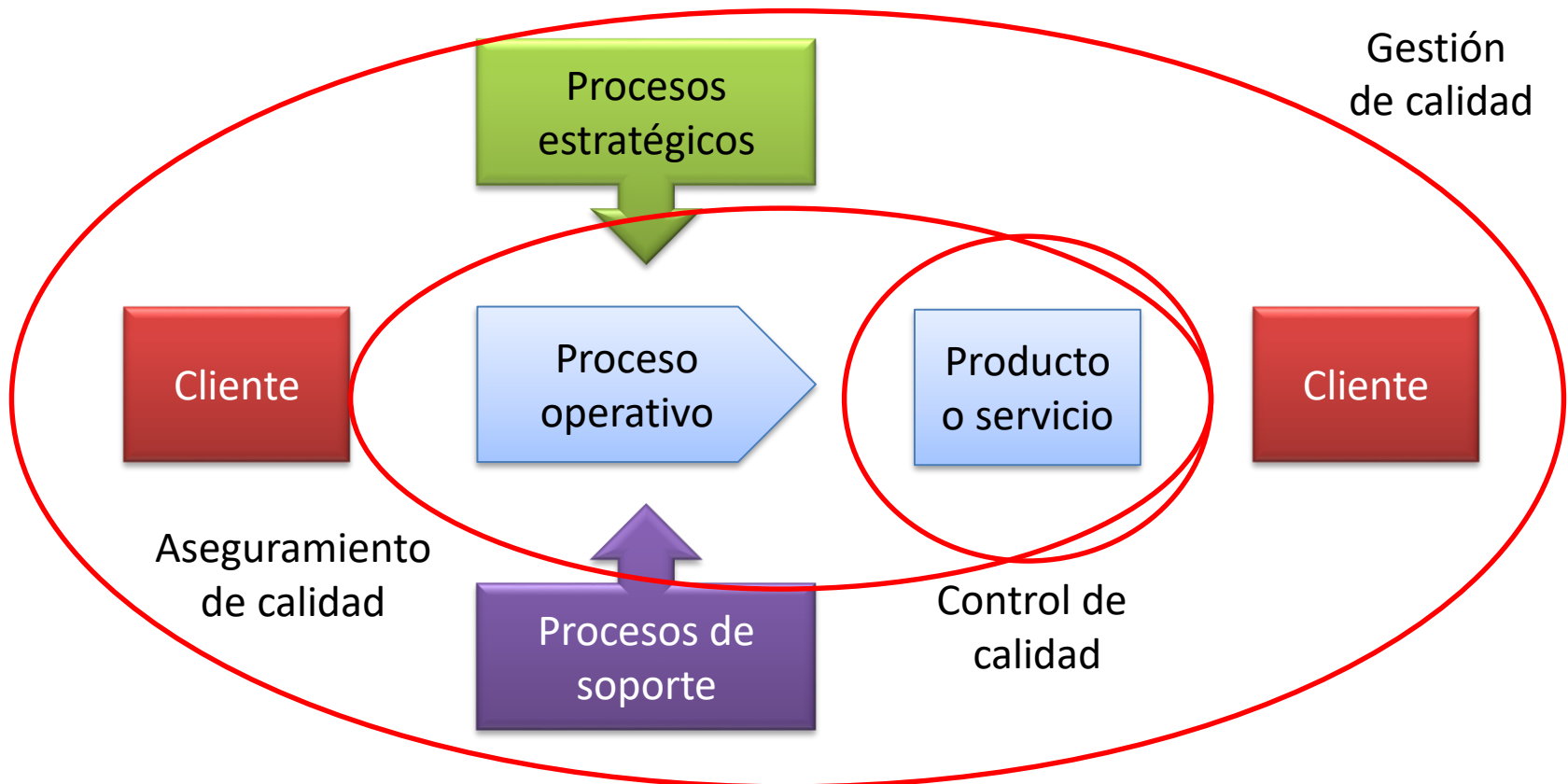
Estrategias de calidad



Estrategias de calidad



Calidad total



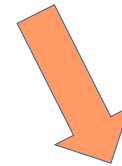
Productividad



Eficacia

Grado en que se alcanzan las actividades planeadas

Productividad



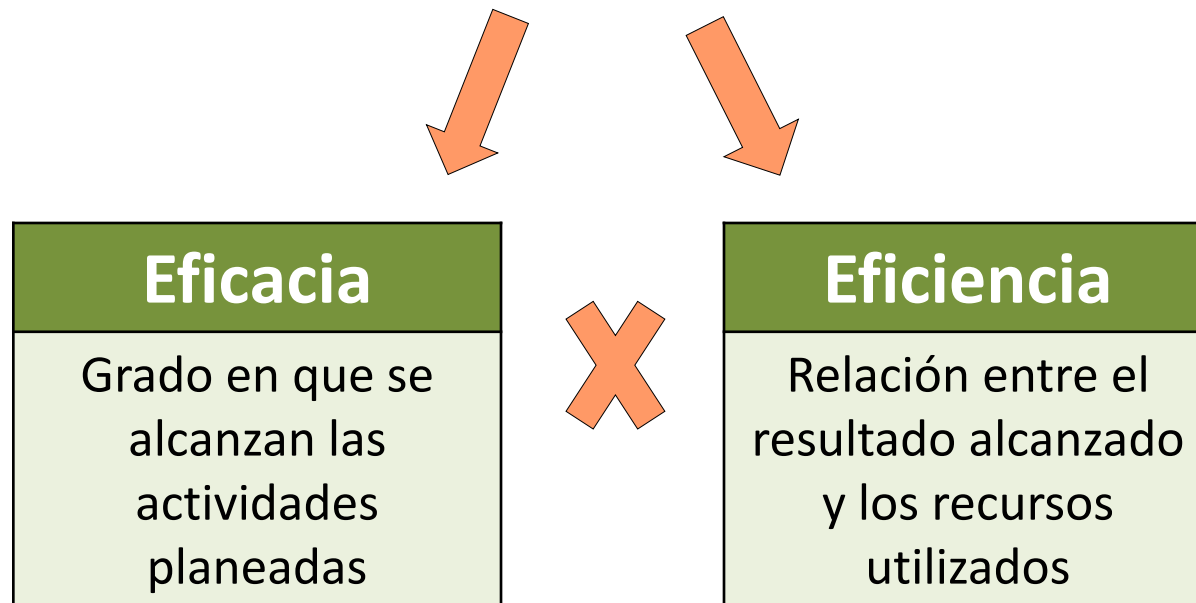
Eficacia

Grado en que se alcanzan las actividades planeadas

Eficiencia

Relación entre el resultado alcanzado y los recursos utilizados

Productividad



$$\text{Productividad} = \text{Eficacia} \times \text{Eficiencia}$$

Ejemplo para determinar la productividad

Eficacia
Total 100 personas
Meta: 100 atenciones
Resultado:
<ul style="list-style-type: none">• 90 atenciones
Eficacia = 90%

Ejemplo para determinar la productividad

Eficacia
Total 100 personas
Meta: 100 atenciones
Resultado:
<ul style="list-style-type: none">90 atenciones
Eficacia = 90%

Eficiencia
20 quejas
Eficiencia = 80%

Ejemplo para determinar la productividad

Eficacia
Total 20 personas
Meta: 100 atenciones
Resultado:
<ul style="list-style-type: none">90 atenciones
Eficacia = 90%

Eficiencia
20 quejas
Eficiencia = 80%

$$\text{Productividad} = 0.90 \times 0.80 = 72\%$$

Objetivos

- Trazar la operación de la empresa mediante estandarización de procesos y registro de actividades.
 - Facilitar la mejora continua.
- Obtener la certificación de calidad **ISO 9001-2015**

ISO 9001-2015

Bases

- ✓ Decir lo que hago
- ✓ Hacer lo que digo
- ✓ Demostrarlo
- ✓ **Mejorarlo**

Entrenamiento general requerido

1	Inducción a UIS	✓
2	Inducción a Calidad e ISO	✓
3	Inducción a QUIS	
4	QUIS-AD Administración	
5	IT-AD-1.2 Recepción	
6	Trabajo en equipo	
7	Seguridad	



Unidad

de Investigación en Salud®

QUIS

Sistema de Gestión de la Calidad

www.uis.com.mx

Copyright © Grupo UIS, 2022

Servicios para la ciencia®

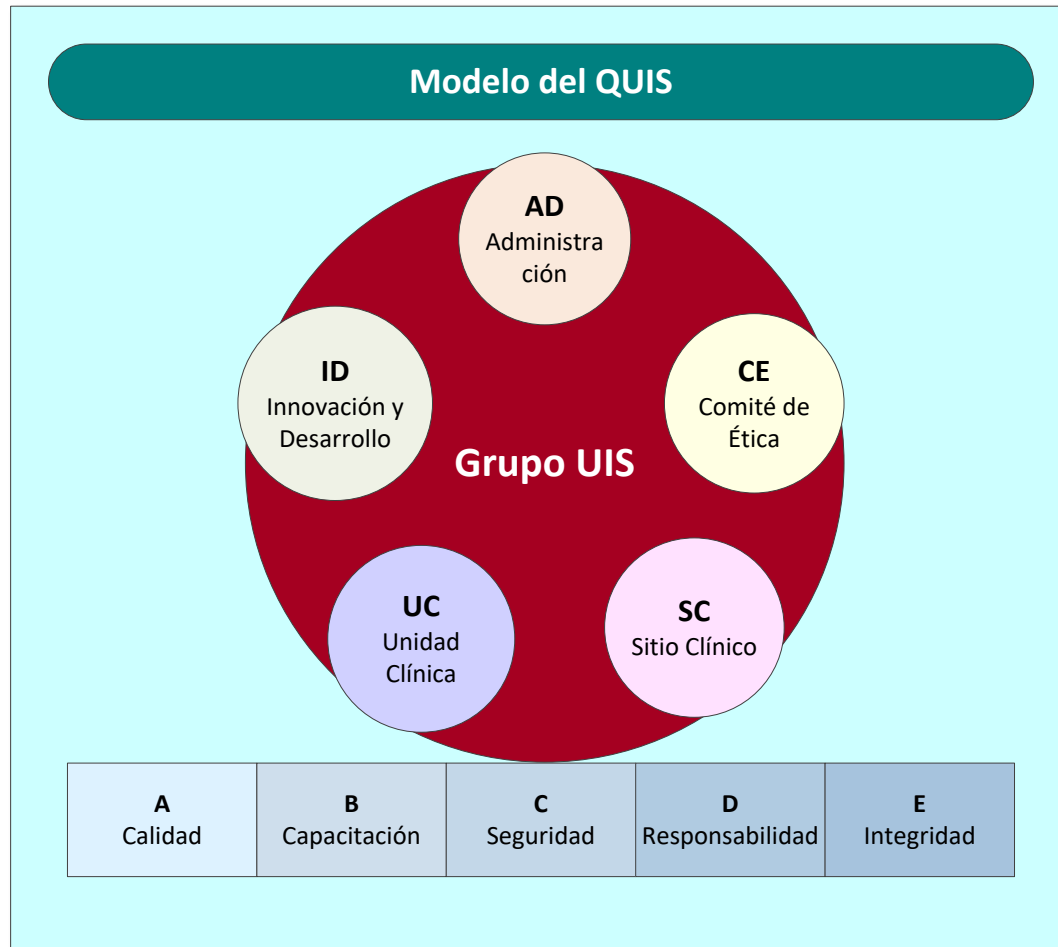
Q = Calidad

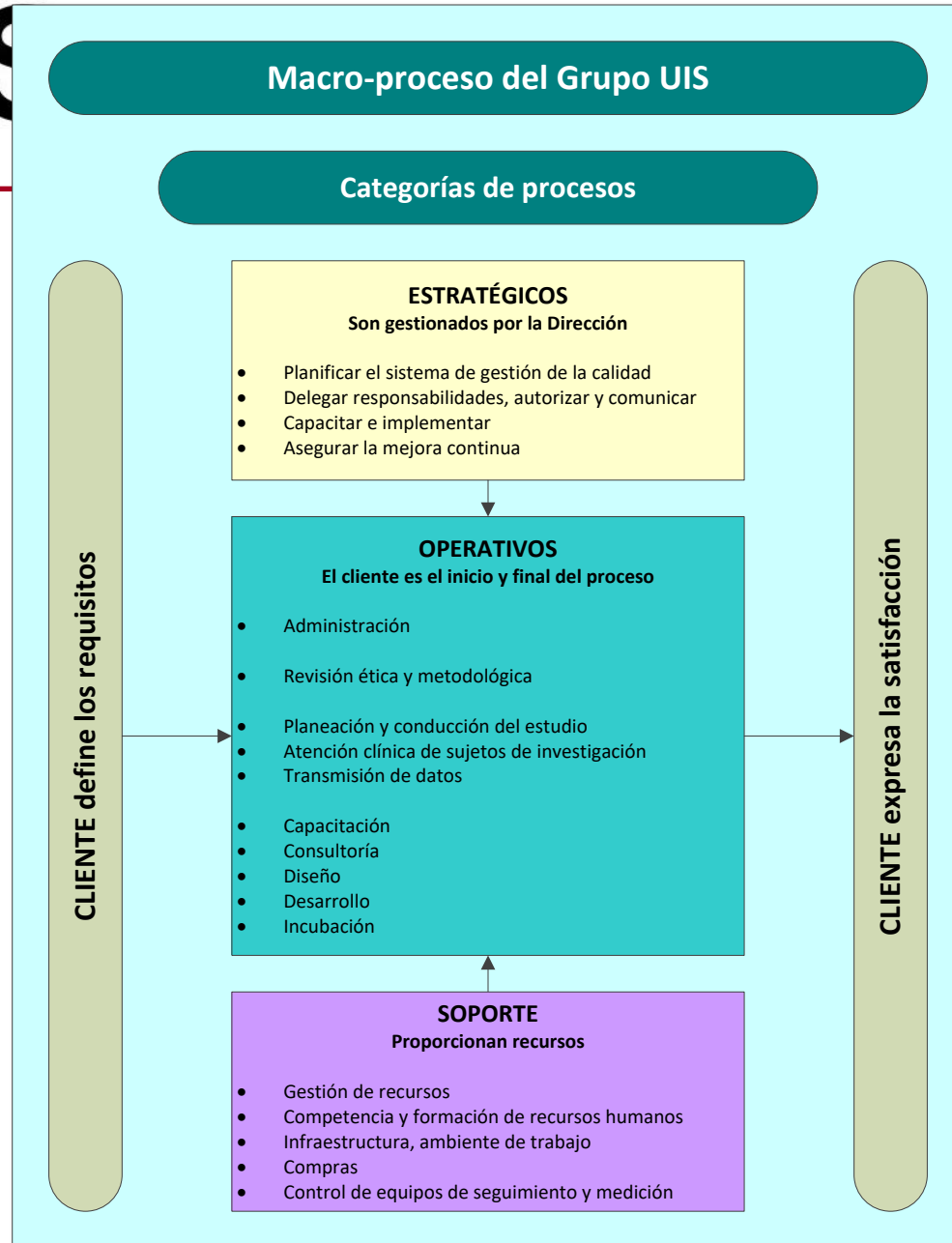
QUIS

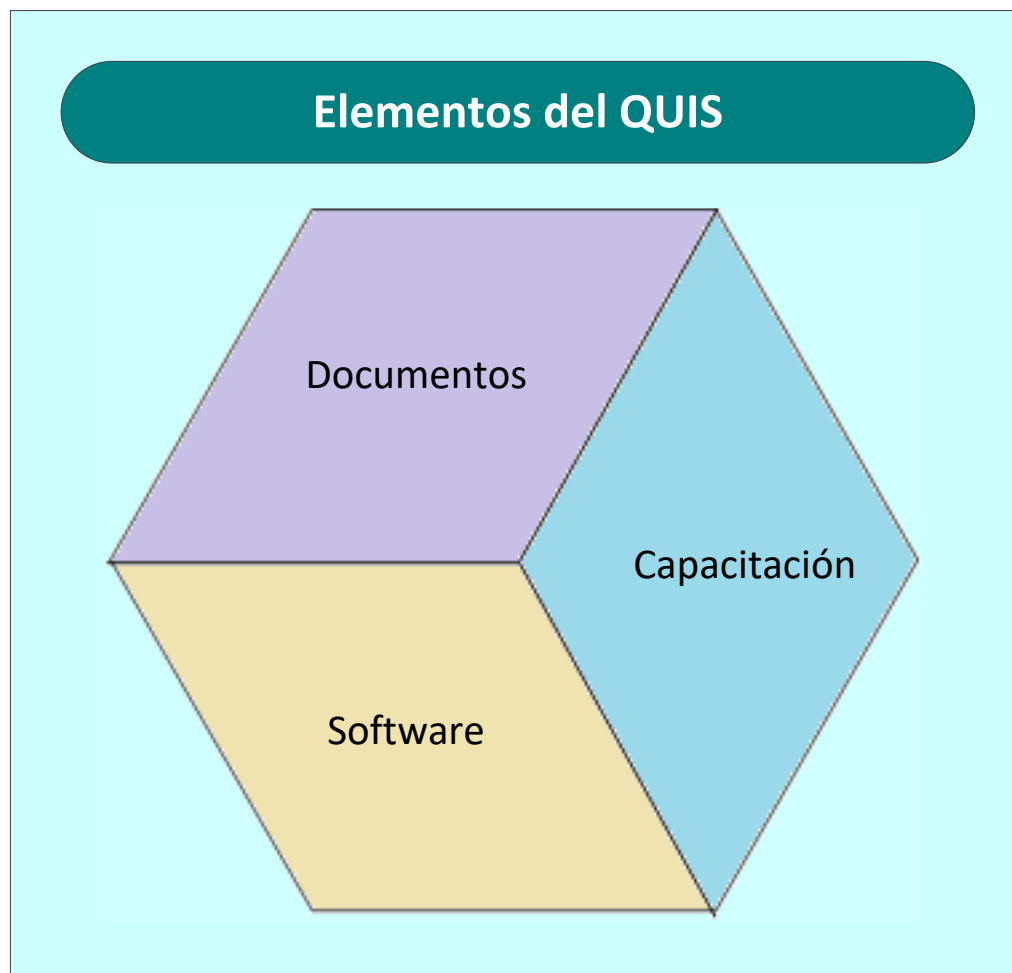
QUIS

Qué | Quién

Modelo del QUIS

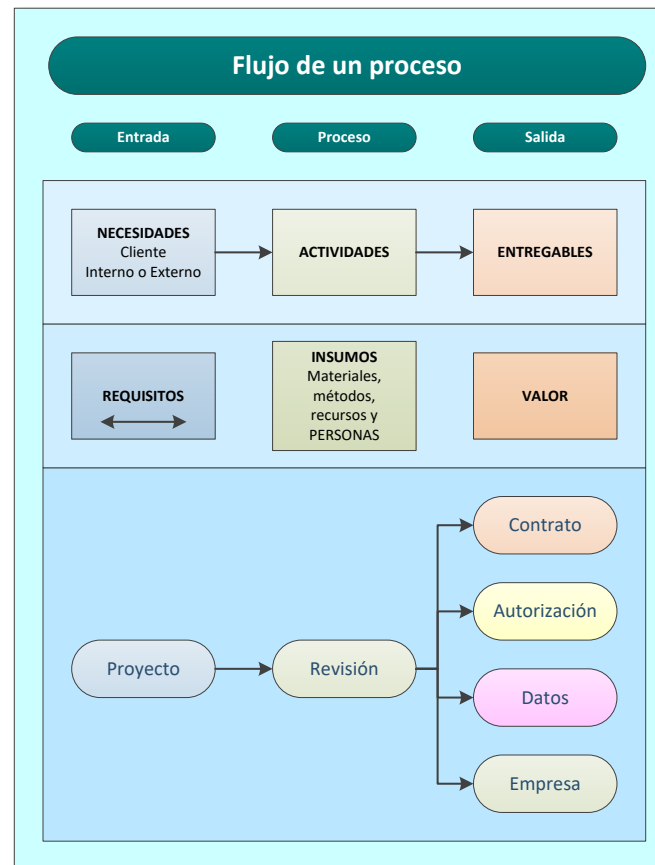






Proceso

Actividades para **transformar** entradas en salidas



Objetivos del QUIS

- ✓ Disminuir al máximo los tiempos de respuesta.
- ✓ Cumplir las metas establecidas.
- ✓ Optimizar los recursos.
- ✓ Evitar desviaciones en la conducción de los estudios.

Instrucciones

- ✓ **Realice** las actividades de acuerdo al Procedimiento normalizado y al Instructivo de trabajo correspondiente.
- ✓ **Documente** cada actividad en el Software QUIS.
- ✓ En comunicación escrita, utilice **solamente** Formatos Controlados autorizados.
- ✓ **Comunique** a Recursos Humanos cualquier observación, o solicitud expresa del cliente.

Entrenamiento general requerido

1	Inducción a UIS	✓
2	Inducción a Calidad e ISO	✓
3	Inducción a QUIS	✓
4	QUIS-AD Administración	
5	IT-AD-1.2 Recepción	
6	Trabajo en equipo	
7	Seguridad	



Unidad

de Investigación en Salud®

QUIS-AD

1. Manual de Administración

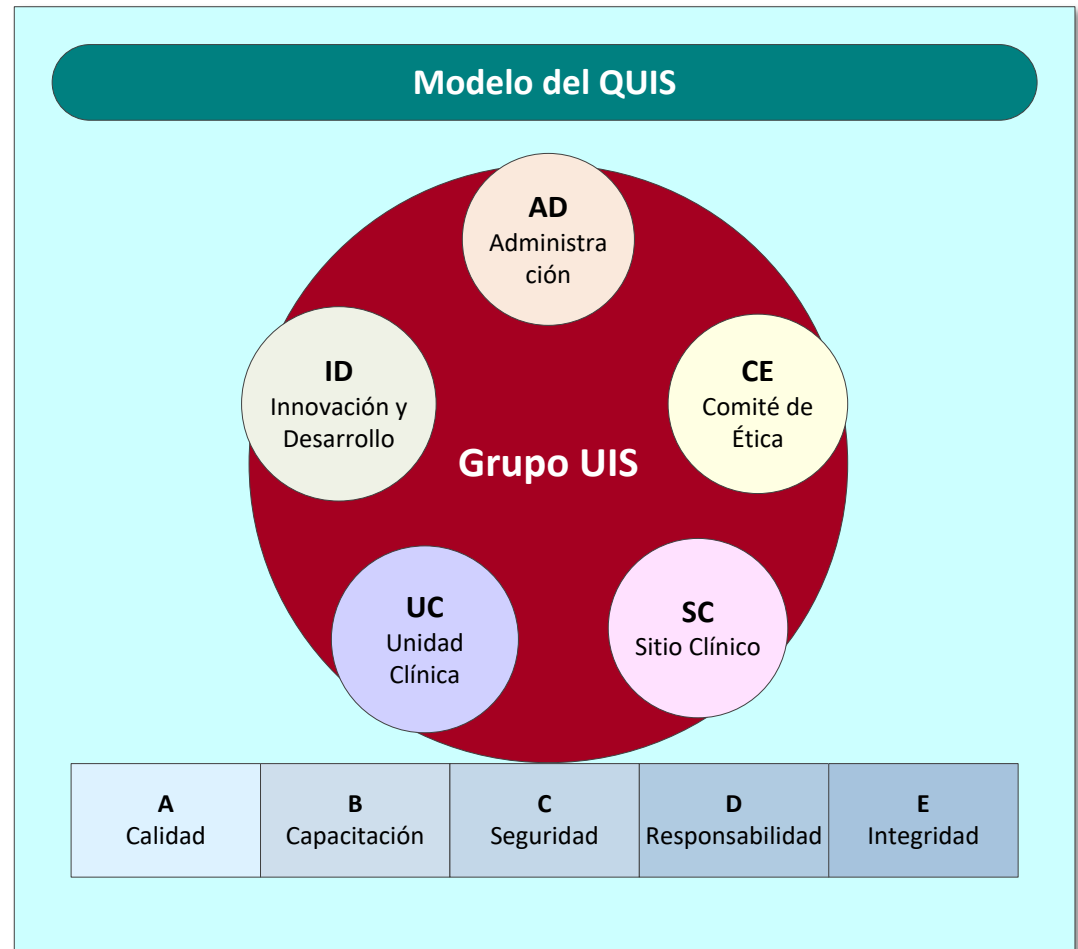
www.uis.com.mx

Copyright © Grupo UIS, 2022

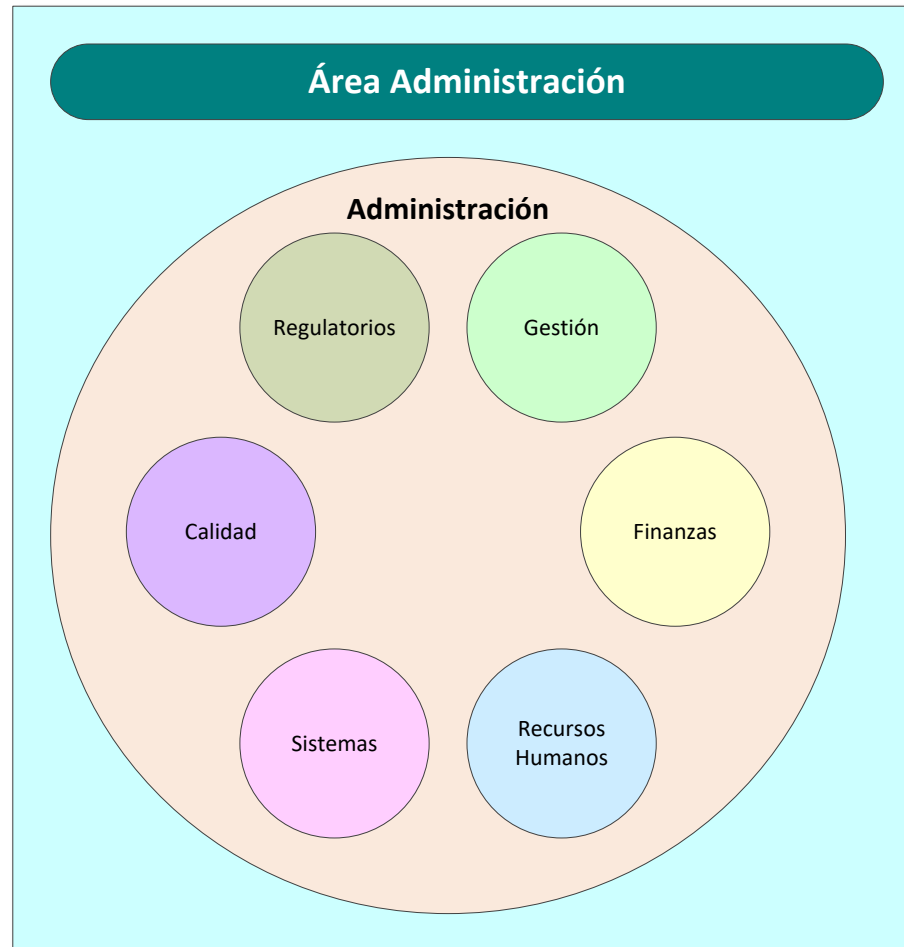
Servicios para la ciencia®

Alcance

Administración es una unidad operativa de la UIS.



Alcance

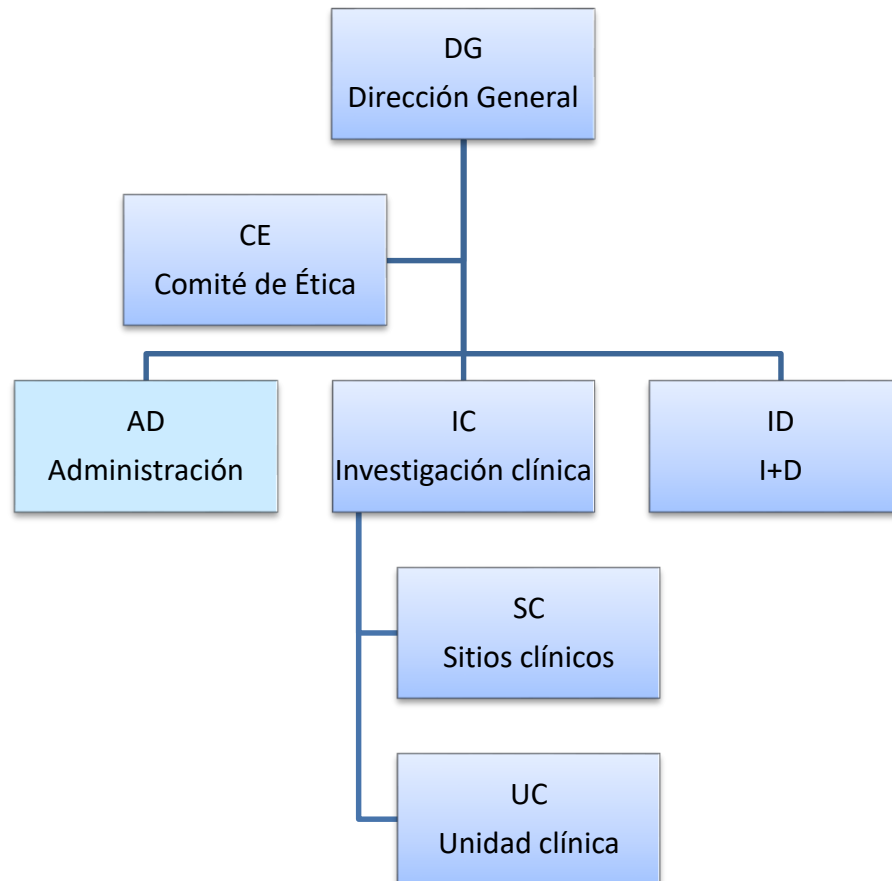




No.	Nombre
1	Agencia Internacional para el transporte aéreo (IATA).
2	Buenas prácticas de negocio.
3	Código de ética médica de Núremberg.
4	Código de ética UIS.
5	Código fiscal de la Federación.
6	Compromiso por la transparencia en la relación entre los médicos e instituciones de atención a la salud y la industria farmacéutica.
7	Declaración de Helsinki, de la Asociación Médica Mundial.
8	Guía Nacional para Comités de Ética en Investigación.
9	Guía para las Buenas Prácticas Clínicas (GCP), de la Conferencia Internacional de Armonización.
10	Guía para las Buenas Prácticas Sanitarias en farmacias y consultorios.
11	Informe Belmont.
12	Ley de Derechos de autor.
13	Ley de Hacienda.
14	Ley de la Propiedad Industrial
15	Ley del INFONAVIT.
16	Ley del Seguro social.
17	Ley Federal del Trabajo, Capítulo IV, Artículo 47 y artículos 47, fracción XII; 88; 134; 424, Fracción I y 434, Fracción X.
18	Ley Federal de Protección de Datos personales en posesión de los particulares.
19	Ley General de Salud

No.	Nombre
20	Lineamientos para biotecnológicos biocomparables.
21	Manual de etiqueta UIS.
22	NOM-001-STPS-2008 Seguridad en centros de trabajo.
23	NOM-002-STPS-2000 Incendios en centros de trabajo.
24	NOM-004-SSA3-2012 Expediente clínico.
25	NOM-012-SSA3-2012 Investigación en seres humanos.
26	NOM-016-SSA3-2012 Infraestructura y equipamiento de hospitales y consultorios de atención especializada.
27	NOM-017-STPS-2008 Equipo de protección personal.
28	NOM-019 STPS-2004 Comisiones de seguridad e higiene.
29	NOM-029-STPS-2005 Instalaciones eléctricas.
30	NOM-030-STPS-2006 Salud en el trabajo.
31	NOM-035-STPS-2018 Riesgo psicosocial en el trabajo.
32	NOM-087-ECOL-SSA1-2002 Manejo de residuos.
33	NOM-177-SSA1-1998 Bioequivalencia.
34	NOM-197-SSA1-2000 Infraestructura en consultorios y hospitales.
35	NOM-220-SSA1-2016 Farmacovigilancia.
36	Pauta CIOMS.
37	Reglamento de la Ley General de Salud en materia de investigación para la salud.
38	Reglamento Interior de Trabajo (RIT) UIS.

Organigrama Grupo UIS



Misión de Administración

Gestionamos los recursos,
y proporcionamos el soporte necesario
para asegurar el éxito del Grupo UIS.

Política de Comunicación

Mantenemos comunicación continua con el personal, colaboradores, clientes, autoridades y participantes, para asegurar el cumplimiento de los requisitos y el apego a los proyectos.

Política de Calidad

Atendemos las expectativas del cliente,
buscando siempre el estándar más alto.
Cuidamos de quienes participan en los estudios
y el cumplimiento de la ley.

Política de Capacitación

Estrategia para alcanzar los objetivos establecidos en cada área de la empresa. Debe considerar siempre el perfil y el plan de vida de los colaboradores.

Política de Seguridad

Respetamos las disposiciones de seguridad,
para garantizar la protección de los participantes, el personal, la
información y materiales de los proyectos y las instalaciones.

Política de Atención a quejas

Todas las personas involucradas en la atención de una queja, deberán darle seguimiento hasta su resolución.

Objetivos de AD

- ✓ **Asegurar la rentabilidad** en cada una de las unidades de negocio del Grupo UIS, mediante el control de las actividades financieras, de desarrollo del personal, de soporte de tecnología, de aseguramiento de calidad, y regulatorias.

Objetivos de AD

- ✓ **Gestionar** la calidad, la capacitación, la seguridad e higiene y la responsabilidad social empresarial, en cada unidad de negocio.
- ✓ Proporcionar **soporte administrativo** a las empresas externas en incubación.

Administración



Gestión



Finanzas



Recursos Humanos



Sistemas



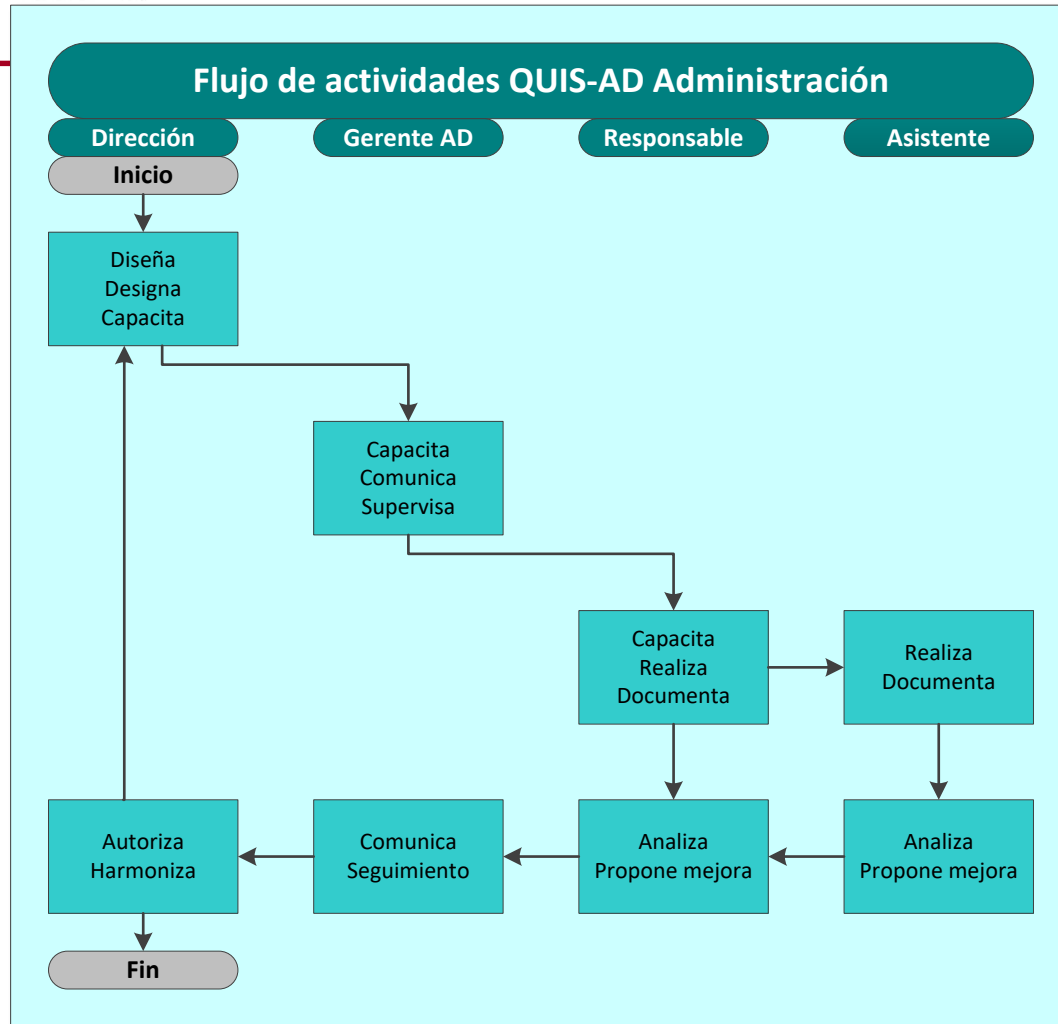
Aseguramiento
de calidad



Regulatorios

Mapa de procesos QUIS-AD Administración



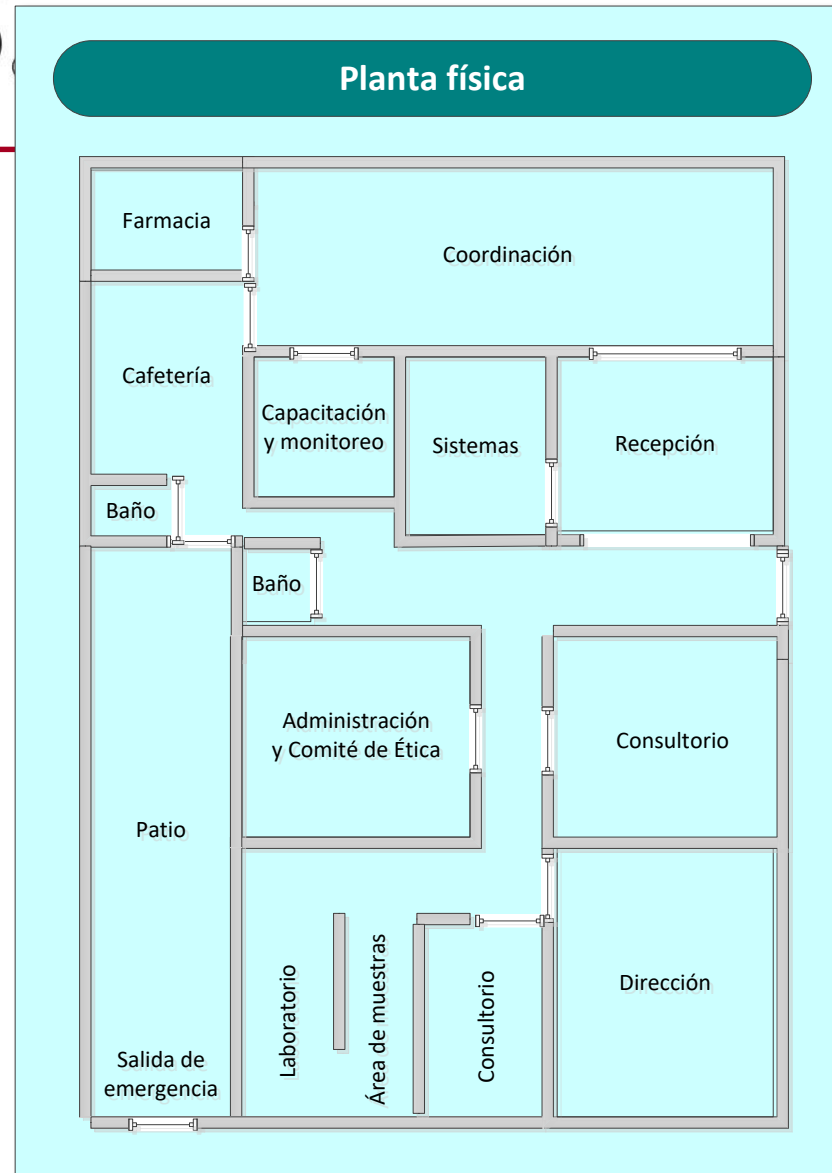


Acciones para abordar riesgos y oportunidades

- Cambios regulatorios – vigilancia legislativa.
- Falta de preparación – currículum y capacitación.
- Servicio a distancia – sistematizar con base en tecnología.

Control de cambios

Rol	Responsable
Planeación del QUIS	Dirección
Operación	Gerentes, Responsables y Personal operativo
Control de cambios	Calidad
Diseño de cambios	Dirección y Sistemas



Compras

Selección, evaluación y desarrollo de proveedores

Define requisitos, analiza proveedores,
realiza la evaluación post-compra.

Competencia

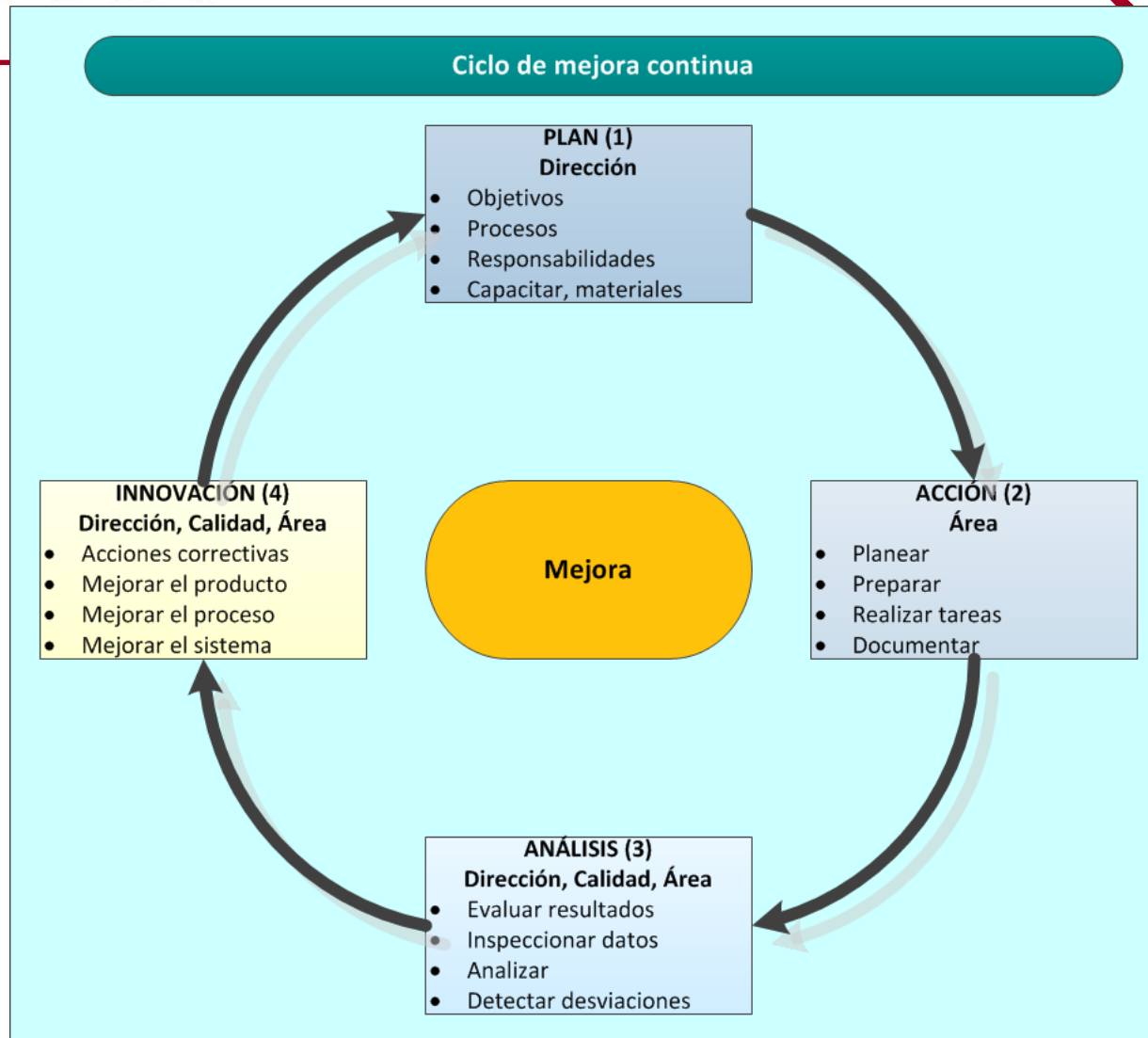
66. “La UIS se compromete a competir de manera vigorosa y respetar las leyes de competencia justa, basándose únicamente en la calidad de sus productos y servicios.”

Competencia

69. “El personal UIS debe evitar, en lo posible, hacer comentarios o declaraciones sobre la competencia; cuando ello resulte necesario, éstos deben ser justos, objetivos y completos. Toda comparación se hará utilizando términos exactos, sin calificativos, sin emplear información o argumentación engañosa y evitando comentarios despectivos u ofensivos.”

No conformidad

Tipo	Descripción	Fuente de riesgo
Servicio	No cumplir la capacitación	RH
Producto	Recibir o entregar comprobantes	RH
Sistema	Que el QUIS no cumpla la ley y/o las necesidades de los clientes	Dirección General



Entrenamiento general requerido

1	Inducción a UIS	✓
2	Inducción a Calidad e ISO	✓
3	Inducción a QUIS	✓
4	QUIS-AD Administración	✓
5	IT-AD-1.2 Recepción	
6	Trabajo en equipo	
7	Seguridad	



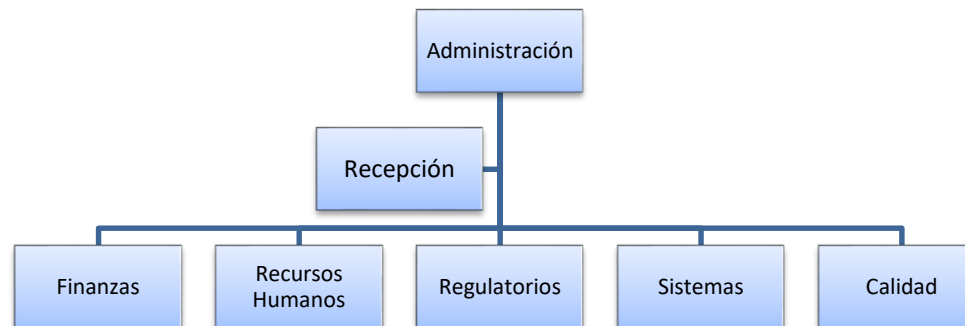
Unidad

de Investigación en Salud®

QUIS-AD

IT-AD-1.2 Recepción

Organigrama de Administración



Objetivos Recepción

Atender a las personas que establecen contacto
presencial o telefónico.

Facilitar la comunicación
al interior y exterior de la empresa.

Actividades de Recepción



Recepción



Acceso



Agenda



Caja



Compras

Parte	Responsabilidades
Recepción	<p>Control de acceso.</p> <p>Comunicaciones telefónicas.</p> <p>Paquetería y mensajería.</p> <p>Apoyo a Dirección.</p> <p>Apoyo a Finanzas.</p> <p>Apoyo general a Administración, Sitio Clínico e Innovación y Desarrollo.</p> <p>Coordinación de limpieza y mantenimiento.</p> <p>Control de insumos.</p>

Perfil de puestos

Área	Administración	Puesto	Recepción					
Código del puesto	AD-07	Tiempo	Completo					
Horario	Según RIT	Contrato	Nómina					
		Requiere viajar	No					
Objetivos	Atender a las personas que establecen contacto presencial o telefónico. Facilitar la comunicación al interior y exterior de la empresa y vigilar el orden, limpieza y seguridad de las instalaciones.							
Responsabilidades	Controla el acceso. Atiende comunicaciones telefónicas. Controla paquetería y mensajería. Apoya a Dirección y Finanzas. Coordina limpieza y mantenimiento. Controla insumos.							
Reporta	Gerente de AD	Suplente	Asistente Coordinación					
Habilidades	<table border="1"> <tr><td>Comunicación</td></tr> <tr><td>Reflexión grupal</td></tr> <tr><td>Juicio crítico</td></tr> <tr><td>Trabajo en equipo</td></tr> <tr><td>Liderazgo</td></tr> </table>			Comunicación	Reflexión grupal	Juicio crítico	Trabajo en equipo	Liderazgo
Comunicación								
Reflexión grupal								
Juicio crítico								
Trabajo en equipo								
Liderazgo								
Formación académica	Preparatoria, bachillerato o equivalente							
Experiencia	No necesaria							

Entrenamiento requerido

Inducción a UIS
Inducción a la calidad y al sistema ISO
Inducción al QUIS-AD
IT-AD-2.2 Recepción
Liderazgo
Trabajo en equipo
Seguridad

Personal a su cargo

Cantidad	Puesto	Cantidad	Puesto
1			

Proveedores internos

- Dirección
- Administración
- Finanzas
- Comité de Ética
- Sitio Clínico
- Innovación y Desarrollo

Información documentada = Software QUIS

Área	Segmento	Información
AD	1.2	Recepción

Mapa de documentos QUIS-AD-1 Gestión

Manuales

Administración

Procesos

Gestión

Procedimientos

Empresa

Oficina

Recepción

Instructivos

Gestión

Recepción

Formatos

Aviso de privacidad

Ficha técnica

Publicidad

Facturación a UIS

Papelería

Compras

Limpieza

Carro de servicio

IT-AD-2.2 Recepción

1. La UIS es una empresa de servicios. La persona encargada de Recepción suele ser el primer contacto, por lo cual deberá estar dispuesta a ofrecer atención inmediata y de calidad, actuando siempre en forma amable y con actitud de anfitrión.
2. Un objetivo del puesto de Recepción es atender a quienes establecen contacto presencial o telefónico. Es primordial conocer las [actividades que desarrolla la UIS](#), para proporcionar orientación adecuada sea necesario.
3. Otro objetivo es facilitar la comunicación al interior y exterior de la empresa, entre sus diferentes áreas y sus clientes, proveedores y usuarios.
4. Finalmente, el puesto de Recepción tiene a su cargo vigilar el orden, limpieza y seguridad de las instalaciones.
5. Las actividades de Recepción se muestran en la Figura 1.

I. Actividades diarias o continuas

1. Control de acceso.
 - a. Atiende la puerta principal:
 - o Cuando una persona busque ingresar a las instalaciones, comuníquese **SIEMPRE** por el intercomunicador **ANTES** de abrir la puerta.
 - o No permita la entrada a personas sin asunto en la empresa.
 - o Verifique que cada persona sea atendida.
 - b. Una vez autorizado el ingreso:
 - o Asigne un lugar de espera.
 - o En caso necesario, avise al responsable de la atención.
 - o Asegure una espera cómoda y corta.
 - o Asegure que **TODAS** las personas que deban entrar más allá de recepción, registren en el libro correspondiente su entrada y salida.
2. Comunicaciones telefónicas:
 - a. Responda el teléfono utilizando la frase "Unidad de Investigación en Salud".
 - b. Transfiera las llamadas a quien corresponda.
 - c. Al tomar un mensaje telefónico, consigne en **eQUIS** fecha, destinatario, remitente, empresa, teléfono y mensaje. Verifique siempre la escritura correcta de los nombres.
 - d. Comuníquelos de inmediato, ya sea en forma telefónica, por WhatsApp o por correo, según la urgencia.
3. Paquetería y mensajería:
 - a. Recibe y programa el servicio de mensajería.
 - b. Recibe y programa el servicio de paquetería. Consigna en **eQuis**.
 - c. Asegura el registro de entrada y salida de equipos y materiales.
4. Apoyo a Dirección:
 - a. Controla y coordina las agendas de Consultorio y Subdirección.

- b. Avisa diariamente citas y pendientes de Dirección y Subdirección.
- c. Prepara consultorio para consulta.

5. Apoyo a Finanzas:

- a. Maneja caja chica, utilizando eQUIS.
- b. Factura consultas.
- c. Factura electroencefalogramas.
- d. Avisa al cliente y entrega reportes de EEG.
- e. Solicita cotizaciones.
- f. Emite contra-recibos al cliente y entrega facturas a Finanzas.

6. Apoyo general a las Áreas de Administración, Sitio Clínico e Innovación y Desarrollo.

7. Supervisa actividades de limpieza, de acuerdo al FC-AD Calendario de limpieza.

II. Actividades semanales

- 8. Solicita facturas.
- 9. Los días viernes, revisa que el refrigerador quede vacío y limpio.

III. Actividades quincenales

- 10. Controla insumos de oficina, utilizando el FC-Papelería.
- 11. Controla insumos de cafetería y limpieza, utilizando el FC-Lista de compras.
- 12. Consigna datos de proveedores en eQUIS.
- 13. Asegura el pago de servicios de oficinas y domicilios.

IV. Mensuales

14. Elabora calendario de limpieza.

15. Verificar adecuado manejo de Residuos peligrosos. Para cumplir esta disposición, deberá conocer y supervisar la aplicación del IT-SC Residuos peligrosos

V. Esporádicas o eventuales:

16. Mantener actualizada la base de datos de contactos en Outlook y enviar cada nueva tarjeta a todo el personal UIS.

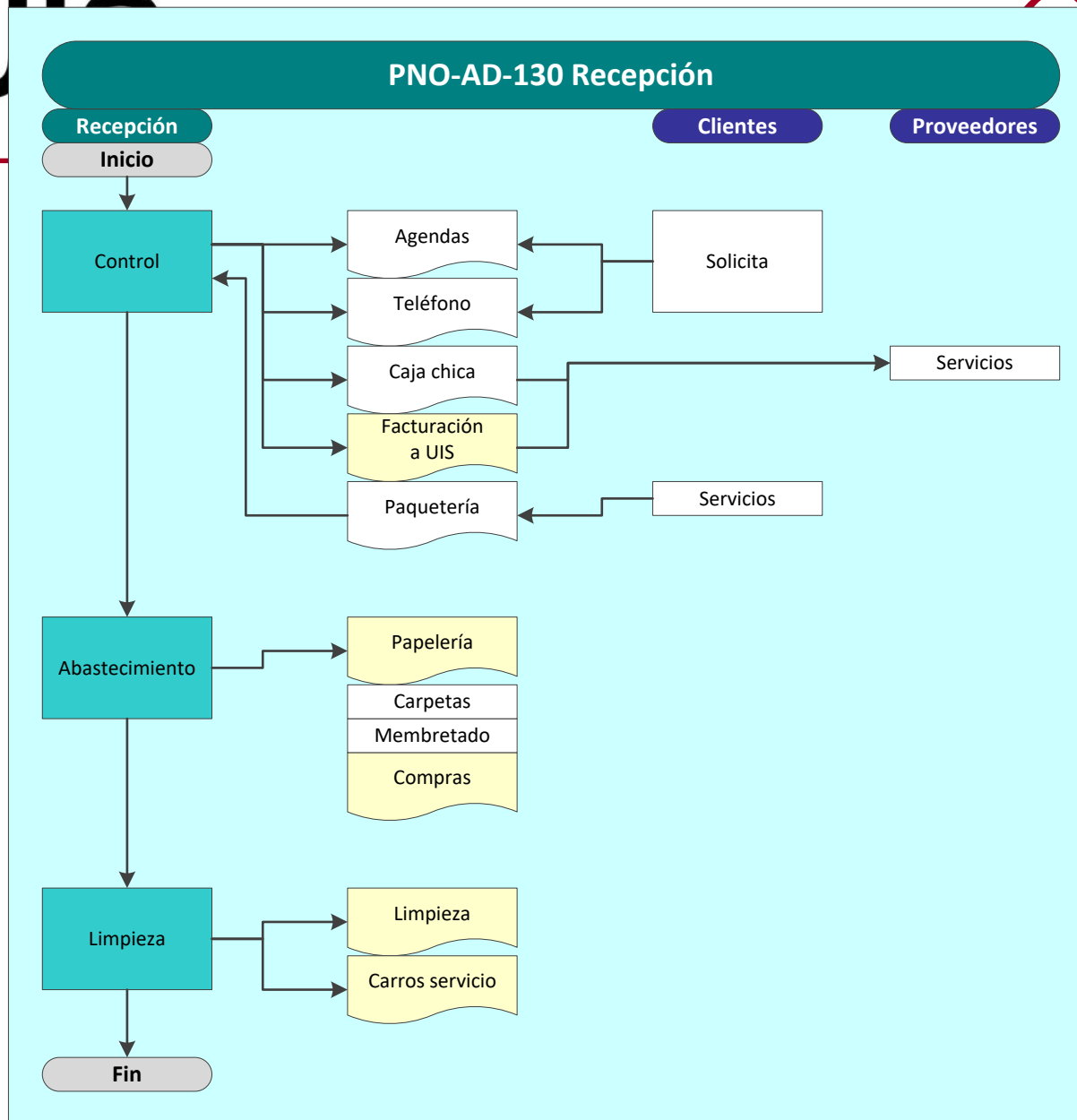
17. Buscar y contratar locales y equipos.

18. Participa en la mejora continua del presente documento, para lo cual informará en forma verbal o escrita cualquier sugerencia, observación o incompatibilidad práctica que en él encuentre.



UIS

UIS



Facturación

Unidad de Investigación en Salud de Chihuahua, S.C.

Trasviña y Retes 1317, Colonia San Felipe, Chihuahua, Chih. 31203, México.

UIS050405HB9

Uis.finanzas@uis.com.mx

Operadora Unidad de Investigación en Salud de Chihuahua, S.A. de C.V.

Trasviña y Retes 1317, Colonia San Felipe, Chihuahua, Chih. 31203, México.

OUI1101319V6

Uis.finanzas@uis.com.mx

María de la Merced Velázquez Quintana

Haciendas del Valle 7120, Fraccionamiento Plaza Las Haciendas, Chihuahua,
Chih. 31238, México.

VEQM620923V77

merced.velazquez@uis.com.mx

Artículos de papelería

Post-it	
Banderitas rígidas	
Hojas blancas	
Hojas de colores	
Pluma punto fino color negro	
Pluma punto fino color azul	
Marcador pizarrón color negro	
Marcador pizarrón color azul	
Sharpie punto fino	
Sharpie punto extra fino	
Marcatextos de colores	
Lápices	
Puntillas	
Sacapuntas	
Borrador pizarrón	
Pluma de gel color negro doctora	
Porta borrador	
Protector de hojas	
Cubre hojas expandible	
Carpetas amarillas	
Carpetas blancas 3 argollas	
Carpetas de plástico	
Sobres amarillos para el dinero	
Sobre bolsa solapa engomada	
Sobre color manila tamaño doble carta	
Folder manila carta	
Cuaderno para nota	
Libreta chica de raya espiral	
Cuaderno notas espiral grande	
Ligas	
Grapas	
Quita grapas	
Prit	
Corrector	
Corrector de cinta	
Cutter	
Tijeras	

Binder clips chicos	
Binder clips medianos	
Binder clips grandes	
Circulitos adhesivos para cuando se rompe una hoja	
Cinta canela	
Tape transparente (pequeño)	
Cinta transparente (grande)	
Cajas de plástico archivo muerto	
Bolsa de plástico grande archivo muerto	
Perforadora de un agujero	
Perforadora de dos agujeros	
Perforadora de tres agujeros	
Tinta en gotero roja	
Tinta en gotero negra	
Registro de pag.	
porta gafete	
USB 8Gb	
toallitas para limpiar pantallas	
Memoria USB 4Gb	
Mouse USB	
Tapetitos para el mouse	
Porta plumas	
Bandeja organizadora horizontal para escritorio	
charola organizador	
repuestos para pluma energel de pentel 0,7mm	
Porta objetos	
Torundas de alcohol	
Guantes de látex talla L	
Guantes de látex talla M	
Kleenex cajas	

Lista de compras

Cafetería

Agua natural botellitas	
Café con cafeína	
Café sin cafeína	
Crema para café	
Stevia	
Sal	
Azúcar	
Filtros para cafetera	

Vasos desechables	
Tenedores desechables	
Cucharas	
Cuchillos	
Platos pasteleros desechables	
Vasos	
Servilletas	

Limpieza

Jabón líquido para trastes	
Fabuloso	
Cloralex	
Harpic	
Pledge	
Aromatizante para baño	
Windex con vinagre	
Jabón líquido para manos	
Trapos	
Escoba	
Recogedor	
Bolsas negras tamaño jumbo	
Bolsas transparentes para la basura medianas	

Sanitas	
Papel higiénico	
Fibras para lavar trastes	
Focos	
Magitel	
Botes de basura	
Toallitas húmedas	
Bote para el trapeador con exprimidor	
Limpiador para baños y azulejos con cloro	
Aspersor para windex	

Calendario de limpieza

Lunes	Martes	Miércoles	Jueves	Viernes
Recoger basura				
Sacar basura		Sacar basura		Sacar basura
Sala de juntas: Mesa de trabajo, insumos del carro, mesa de reconocimientos, credenza, mini-split, librero, televisión.	Sala de juntas: Mesa de trabajo, insumos del carro, mesa de reconocimientos.	Sala de juntas: Mesa de trabajo, insumos del carro, mesa de reconocimientos, credenza, mini-split, librero, televisión.	Sala de juntas: Mesa de trabajo, insumos del carro, mesa de reconocimientos.	Sala de juntas: Mesa de trabajo, insumos del carro, mesa de reconocimientos.
Cafetería: Lavar y guardar trastes, limpiar la mesa.	Cafetería: Lavar y guardar trastes, limpiar la mesa.	Cafetería: Lavar y guardar trastes, limpiar la mesa. Lavar carpetas.	Cafetería: Lavar y guardar trastes, limpiar la mesa.	Cafetería: Lavar y guardar trastes, limpiar la mesa. Limpiar estante, micro y refrigerador.
Baños: Limpiar lavabos, tazas, espejos, porta-sanitas.				
Barrer, trapear baños, cafetería y recepción. Recoger basura de afuera.				
Oficinas lado izquierdo: Consultorios, Área Administrativa, Laboratorio.	Oficinas lado derecho: Sistemas, Recepción, Coordinación, Monitoreo y Farmacia.	Oficinas lado izquierdo: Consultorios, Área Administrativa, Laboratorio.	Afuera: Barrer estacionamiento. Limpiar jardines. Lavar vidrios por fuera.	Oficinas lado derecho: Sistemas, Recepción, Coordinación, Monitoreo y Farmacia.
Barrer y trapear. Limpiar todos los muebles de arriba hacia abajo: escritorios, archiveros, mesitas, credenza.	Barrer y trapear. Limpiar todos los muebles de arriba hacia abajo: escritorios, archiveros, mesita del fax, extintores, escritorio de recepción completo, sillones de visita.	Barrer y trapear. Limpiar todos los muebles de arriba hacia abajo: escritorios, archiveros, mesitas, credenza.	Barrer y limpiar el patio. Lavar vidrios al patio. Lavar vidrios de baños.	Barrer y trapear. Limpiar todos los muebles de arriba hacia abajo: escritorios, archiveros, mesita del fax, extintores.
Revisar baños, botes de basura y despachador de agua.				
Quincenal: Limpiar puertas, perillas, tomacorrientes, cuadros, pinturas, letreros, sillas (respaldo, asiento, base de ruedas), teléfonos, vidrios y persianas. En farmacia, gabinetes completos. Archiveros (arriba, exterior y puertas completas). Copiadora completa. Aparatos de aire y abanicos. Arreglar jardines.		Mensual: Lavar sillas de cafetería el último viernes de cada mes. Revisar funcionamiento de tomacorrientes. Conectar la planta de luz de farmacia, para verificar que funcione y reportar el resultado a Coordinación. Recoger papel para reciclar y hacer libretas. Revisar paredes y limpiar manchas con esponja y pinol. Vaciar basura de bolsas rojas de área clínica, toma de muestras y laboratorio.		

Carro de Servicio

Café sin cafeína	
Cafetera	
Filtros	
2 tazas	
2 cucharas	
4 botellas de agua	
Portavasos	
Servilletas	

Entrenamiento general requerido

1	Inducción a UIS	✓
2	Inducción a Calidad e ISO	✓
3	Inducción a QUIS	✓
4	QUIS-AD Administración	✓
5	IT-AD-1.2 Recepción	✓
6	Trabajo en equipo	
7	Seguridad	



Unidad

de Investigación en Salud®

QUIS-AD

1.2 Recepción

www.uis.com.mx

Copyright © Grupo UIS, 2022

Servicios para la ciencia®