



Unidad

de Investigación en Salud ®

Sistema de Gestión
de la Calidad QUIS®

Instructivo de Trabajo

IT-AD-2.2

Recepción

01 de febrero de 2022

Área Administración AD	Fecha 01-feb-2022	Versión 4.0
	Código IT-AD-1.2	Vigencia 31-ene-2024

Sistema de Gestión de la Calidad QUIS®

Instructivo de Trabajo

IT-AD-1.2 Recepción

Elaboró	Revisó	Revisó
Firma	Firma	Firma
Dra. Merced Velázquez Dirección General 01-feb-2022	Lic. Rosalva Avena Administración 01-feb-2022	MTE Olga Velázquez Calidad 01-feb-2022

Grupo UIS. Trasviña y Retes 1317, Colonia San Felipe, Chihuahua, Chih., 31203, México www.uis.com.mx

C O N F I D E N C I A L

La información contenida en este documento es estrictamente confidencial. Se le muestra a usted como potencial investigador, evaluador, participante en su desarrollo, consultor o patrocinador, pero no deberá ser fotocopiada, divulgada o transmitida a ninguna otra persona sin firma previa de un acuerdo de confidencialidad aprobado por la empresa.

Contenido

Abreviaturas usadas en el QUIS	4
IT-AD-2.2 Recepción	6
I. Actividades diarias o continuas	7
II. Actividades semanales	8
III. Actividades quincenales	8
IV. Actividades mensuales	9
V. Actividades esporádicas o eventuales:	9

Abreviaturas usadas en el QUIS

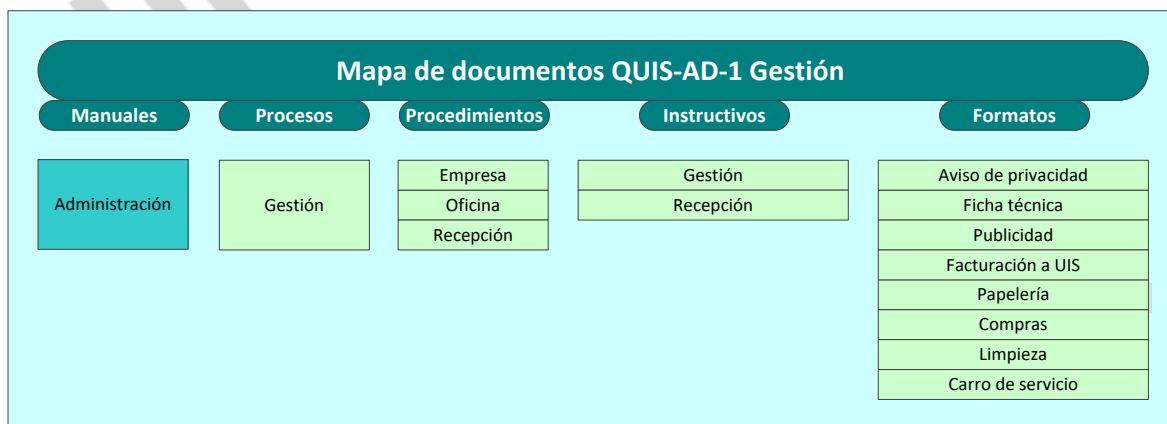
1M	Manual
A	Calidad
AD	Administración
B	Capacitación
C	Seguridad
CDA	Acuerdo de confidencialidad
CEI	Comité de Ética en Investigación
CI	Comité de Investigación
COFEPRIS	Comisión Federal para la Protección contra Riesgos Sanitarios
CONBIOÉTICA	Comisión Nacional de Bioética
CRF	Formato de Reporte de Caso
CRO	Organización de Investigación por Contrato
CSH	Comisión de Seguridad e Higiene
CV	Currículum vitae
D	Responsabilidad Social
E	Integridad Empresarial
EA	Eventos adversos
EAS	Eventos adversos serios
EDC	Sistema electrónico de captura de datos
ESAVI	Evento Supuestamente Atribuible a una Vacuna o Inmunización
FC	Formato controlado
FDA	Administración de alimentos y drogas de los Estados Unidos
GCP	Buenas prácticas clínicas
IATA	Agencia Internacional del Transporte Aéreo
ICF	Formato de consentimiento informado
ID	Innovación y Desarrollo
IT	Instructivo de trabajo
IVA	Impuesto al Valor Agregado
IWRS	Sistema interactivo de respuesta

NOM	Norma Oficial Mexicana
QUIS	Sistema de gestión de la calidad UIS
PC	Proceso
PI	Investigador Principal
PIE	Programa de Integridad Empresarial
PNO	Procedimiento Normalizado de Operación
PRS	Programa de Responsabilidad Social
RAM	Reacción Adversa a Medicamento
RCP	Resucitación cardiopulmonar
RFC	Registro Federal de Contribuyentes
RIT	Reglamento Interior de Trabajo
SC	Sitio Clínico
SI	Subinvestigador
SMO	Organización que administra sitios clínicos
SRAM	Sospecha de Reacción Adversa a Medicamento
SUSAR	Reporte de sospecha de reacción adversa inesperada
TI	Tecnologías de la información
UC	Unidad Clínica
UIS	Unidad de Investigación en Salud
USD	Dólares americanos

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 cuando 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. Los documentos que utiliza el puesto de Recepción se muestran en la Figura 1.

Figura 1. Documentos de Gestión



I. Actividades diarias o continuas

1. Control de acceso.

a. Atiende la puerta principal:

- Cuando una persona busque ingresar a las instalaciones, comuníquese **SIEMPRE** por el intercomunicador **ANTES** de abrir la puerta.
- No permita la entrada a personas sin asunto en la empresa.
- Verifique que cada persona sea atendida.

b. Una vez autorizado el ingreso:

- Asigne un lugar de espera.
- En caso necesario, avise al responsable de la atención.
- Asegure una espera cómoda y corta.
- 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. Confirma 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 eEQUIS.
13. Asegura el pago de servicios de oficinas y domicilios.

IV. Actividades 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. Actividades 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.