



EDUCACIÓN
SECRETARÍA DE EDUCACIÓN PÚBLICA



**TECNOLÓGICO
NACIONAL DE MÉXICO**

Instituto Tecnológico de Pabellón de Arteaga
Departamento de Ciencias Económico Administrativas

REPORTE FINAL PARA ACREDITAR LA RESIDENCIA PROFESIONAL DE LA CARRERA DE GESTIÓN EMPRESARIAL

PRESENTA:
DAYANA PLASCENCIA MARTÍNEZ

CARRERA:
INGENIERÍA EN GESTIÓN EMPRESARIAL

***“IMPLEMENTACIÓN DEL SIMULACRO PARA EL RETIRO DE PRODUCTO
DEL MERCADO”***

GRUPO FARSANMAR S.A. DE C.V.



Nombre del asesor externo:
L.A.Q.B. Andrés Humberto Ramírez Roa

Nombre del asesor Interno:
Mtro. Benito Rodríguez Cabrera

Diciembre, 2024

CAPÍTULO 1: PRELIMINARES

2. Agradecimientos.

Antes que nada, quiero agradecer a Dios, quien ha sido mi guía y fortaleza a lo largo de este camino. A él le debo todo, desde las oportunidades hasta las bendiciones que he recibido. También quiero expresar mi más sincero agradecimiento a mis papás María Cecilia Martínez Ocón y José de Jesús Plascencia Chávez, a mis hermanos Daniela, Cristi y Juan José, gracias por su amor incondicional, por sus sacrificios y por siempre estar a mi lado, apoyándome en cada momento, ustedes son mi mayor motivación y mi fuente de inspiración.

A mis profesores, desde los primeros años de escuela hasta esta etapa final, les agradezco profundamente por su dedicación y paciencia. Gracias por transmitir su conocimiento, por su apoyo y por inculcarme valores que van más allá de lo académico. Cada lección aprendida es un reflejo de su esfuerzo y compromiso.

A mi novio Emanuel Santos Rosales, gracias por tu amor, tu comprensión y por estar siempre presente, dándome fuerzas para seguir adelante.

A las personas que confiaron en mí para realizar mis residencias en la empresa GRUPO FARSANMAR, a la Lic. Adriana Elizabeth Torres Gallardo, Lic. Marian Verónica García Loera y por supuesto al señor Mario Medina de Luna, gracias por darme la oportunidad de aprender y crecer en un entorno profesional tan enriquecedor. A mis compañeros de trabajo, el químico José Ángel López, Alejandra Navarro, la química Guadalupe Padilla y Paulina Hernández gracias por su apoyo, por enseñarme y por hacer de esta experiencia algo invaluable.

De antemano también quiero ofrecer mi más sincero agradecimiento a mi asesor externo el químico Andrés Humberto Ramírez Roa, quien me brindo su conocimiento y experiencia con el objetivo de siempre ayudarme a ser mejor en mi trabajo.

Por otro lado, también agradezco a mi asesor interno el profesor Benito Rodríguez Cabrera, gracias por su guía, por su tiempo y por compartir su conocimiento.

3. Resumen.

La realización de un proyecto en relación con el Simulacro de Retiro de Producto del Mercado en una empresa dedicada a la comercialización de medicamentos, como lo es la empresa GRUPO FARSANMAR S.A. DE C.V., es esencial para garantizar la seguridad de los consumidores y la reputación de la organización. En la industria farmacéutica, cualquier fallo en la calidad, la eficiencia o seguridad de un medicamento puede representar un riesgo significativo para la salud pública y conlleva graves consecuencias legales y financieras para la empresa. Por ello, establecer un plan de acción efectivo que permita la retirada del producto de manera rápida y ordenada es una medida proactiva de prevención y control.

Un Simulacro de Retiro de Producto permite a la empresa evaluar la eficacia de los procedimientos internos, desde la identificación de un lote afectado hasta su localización en los distintos puntos de venta. A través de esta práctica, la empresa puede probar la coordinación entre los departamentos involucrados, como los puntos de venta (sucursales), el almacén de medicina, y el departamento de Control Sanitario, y medir el tiempo de respuesta para cada etapa del proceso. Así mismo, el simulacro ayuda a identificar posibles áreas de mejora en la comunicación, lo que es crucial para asegurar que el retiro de producto se realice sin demoras.

Este proyecto contribuye a fortalecer la confianza de los consumidores y de los reguladores en la empresa, ya que una empresa que demuestra la capacidad de respuesta ante emergencias y un compromiso con la seguridad del consumidor es percibida como responsable y profesional, lo que puede mejorar su imagen en el mercado y asegurar la lealtad de sus clientes.

Por otro lado, contar con un protocolo de retiro probado permite reducir el impacto negativo de un retiro real, minimizando la posible pérdida de ventas y evitando sanciones o restricciones por parte de las autoridades de salud como ISSEA y COFEPRIS por mencionar algunas.

4. Índice

CAPÍTULO 1: PRELIMINARES	2
2. Agradecimientos.....	2
3. Resumen.....	3
4. Índice	4
Lista de Ilustraciones.....	7
Lista de tablas.....	9
CAPÍTULO 2: GENERALIDADES DEL PROYECTO	10
5. Introducción	10
6. Descripción de la empresa u organización y del puesto o área del trabajo del residente.	13
Misión	14
Visión.....	14
Valores	14
Principios	14
Productos.....	15
Principales clientes	15
Organigrama de la empresa	16
Puesto y área del estudiante.....	16
7. Problemas a resolver, priorizándolos.....	17
8. Justificación	18
9. Objetivos (General y Específicos)	19
CAPÍTULO 3: MARCO TEÓRICO	20
10. Marco Teórico (fundamentos teóricos).	20
SIMULACROS	20
Concepto	20
Características de los simulacros.....	20
Ventajas de los simulacros	20
INDUSTRIA FARMACÉUTICA	21
MEDICAMENTOS	22
Concepto	22
Formas farmacéuticas	23
Condiciones del medicamento	23

REGULACIÓN DE MEDICAMENTOS	24
Concepto	24
Objetivo de la regulación farmacéutica	25
Funciones y responsabilidades de las autoridades sanitarias	25
Importancia de la regulación farmacéutica	25
FARMACOPEA	26
Concepto	26
Evolución de la Farmacopea Mexicana.....	26
NORMAS OFICIALES MEXICANAS.....	27
Concepto	27
NOM-059-SSA1-2015.....	28
Concepto	28
Objetivo de la norma.....	28
BUENAS PRÁCTICAS DE ALMACENAMIENTO Y DISTRIBUCIÓN.....	28
13. Retiro de producto del mercado	29
MEDICAMENTOS ILÍCITOS	29
COFEPRIS.....	30
Concepto	30
Funciones de la COFEPRIS.....	30
Objetivo de la COFEPRIS.....	30
Concepto	31
Tipos de visitas de la COFEPRIS	31
LAS SANCIONES Y MEDIDAS DE SEGURIDAD	32
CAPÍTULO 4: DESARROLLO	34
11. Procedimiento y descripción de las actividades realizadas.	34
PROCEDIMIENTO PARA LA IMPLEMENTACIÓN DEL SIMULACRO DE RETIRO DE PRODUCTO DEL MERCADO.....	34
ANÁLISIS FODA	39
AMEF (Análisis Modo y Efecto de Falla)	40
PROCEDIMIENTO PARA EL SISTEMA DE TRAZABILIDAD PHARMACY	41
ELECCIÓN DE PRODUCTO A Y B PARA EL SIMULACRO DE RETIRO	46
RELACIÓN DE CORREOS Y CONTACTOS DE LAS 44 SUCURSALES	48
AVISO A LOS SUPERVISORES SOBRE EL SIMULACRO DE RETIRO DE PRODUCTO 2024.....	49

<i>PRIMER AVISO A LAS SUCURSALES SOBRE EL SIMULACRO DE RETIRO DE PRODUCTO DEL MERCADO 2024</i>	50
<i>INFOGRAFÍA DE PASOS A SEGUIR PARA EL SIMULACRO DE RETIRO DE PRODUCTO DEL MERCADO 2024</i>	51
<i>ETIQUETAS PARA EL SIMULACRO DE RETIRO DE PRODUCTO DEL MERCADO</i>	53
<i>FORMATO DE REGISTRO DE ALERTAS SANITARIAS</i>	54
<i>GRÁFICO INFORMATIVO DE ALERTA SANITARIA PARA EL SIMULACRO DE RETIRO</i>	55
<i>SEGUNDO AVISO A LAS SUCURSALES SOBRE EL SIMULACRO DE RETIRO DE PRODUCTO DEL MERCADO 2024</i>	56
<i>TERCER AVISO A LAS SUCURSALES SOBRE EL SIMULACRO DE RETIRO DE PRODUCTO DEL MERCADO 2024</i>	57
<i>INFORMAR A LOS SUPERVISORES</i>	58
<i>INFORMAR AL SUB ENCARGADO DE ALMACÉN DE MEDICINA</i>	58
<i>MENSAJE DE INICIO DEL SIMULACRO DE RETIRO DE PRODUCTO DEL MERCADO 2024</i>	59
<i>SEGUIMIENTO AL SIMULACRO DE RETIRO DE PRODUCTO DEL MERCADO 2024</i>	62
<i>CAPÍTULO 5: RESULTADOS</i>	70
<i>12. Resultados</i>	70
<i>CAPÍTULO 6: CONCLUSIONES</i>	91
<i>13. Conclusiones del Proyecto</i>	91
<i>CAPÍTULO 7: COMPETENCIAS DESARROLLADAS</i>	93
<i>14. Competencias desarrolladas y/o aplicadas</i>	93
<i>CAPÍTULO 8: FUENTES DE INFORMACIÓN</i>	94
<i>15. Fuentes de información</i>	94
<i>CAPÍTULO 9: ANEXOS</i>	97
<i>16. Anexos</i>	97

Lista de Ilustraciones

<i>Ilustración 1- Evidencia de productos comercializados por la empresa. Fuente: (GRUPO FARSANMAR S.A. DE C.V., 2024).</i>	15
<i>Ilustración 2- Logos de los principales clientes. Fuente: (GRUPO FARSANMAR S.A. DE C.V.,2024).</i>	15
<i>Ilustración 3- Organigrama de la empresa. Fuente: (GRUPO FARSANMAR S.A. DE C.V.,2024).</i>	16
<i>Ilustración 4- Sanciones administrativas que una autoridad sanitaria puede imponer la COFEPRIS. Fuente: (Tiol-Carrillo,2027).</i>	33
<i>Ilustración 5- Análisis FODA conforme a la implementación de Simulacro de Retiro de Producto del Mercado. Fuente: Elaboración propia.</i>	40
<i>Ilustración 6- AMEF de retiro de producto del mercado. Fuente: Elaboración propia.</i>	41
<i>Ilustración 7- Correos y Contactos de las Sucursales. Fuente: Elaboración Propia.</i>	49
<i>Ilustración 8-Correo para los Supervisores de las Zonas. Fuente: GRUPO FARSANMAR S.A. DE C.V.,2024</i>	50
<i>Ilustración 9-Primer Aviso a Sucursales. Fuente: GRUPO FARSANMAR S.A. DE C.V.,2024.</i>	51
<i>Ilustración 10-Infografía de pasos a Seguir para el Simulacro de Retiro. Fuente: Elaboración Propia.</i>	52
<i>Ilustración 11- Etiquetas para el Simulacro de Retiro de Producto del Mercado. Fuente: Elaboración Propia.</i>	53
<i>Ilustración 12- Registro de Alertas Sanitarias. Fuente: Elaboración Propia.</i>	54
<i>Ilustración 13-Gráfico Informativo de Alerta Sanitaria. Fuente: GRUPO FARSANMAR S.A. DE C.V.,2024.</i>	55
<i>Ilustración 14- Video de Segundo Aviso del Simulacro de Retiro de Producto del Mercado 2024. Fuente: GRUPO FARSANMAR S.A. DE C.V.,2024.</i>	57
<i>Ilustración 15- Segundo Aviso del Simulacro de Retiro de Producto del Mercado 2024. Fuente: GRUPO FARSANMAR S.A. DE C.V.,2024.</i>	58
<i>Ilustración 16-Etiqueta de "Área de producto no apto para la venta" en el almacén de medicina. Fuente: Elaboración Propia.</i>	59
<i>Ilustración 17- Mensaje de Inicio de Simulacro de Retiro de Producto del Mercado 2024. Fuente: GRUPO FARSANMAR S.A. DE C.V.,2024.</i>	61

<i>Ilustración 18- Carpetas de Evidencia. Fuente: Elaboración Propia.....</i>	<i>62</i>
<i>Ilustración 19- Primera ronda de piezas recibidas en el almacén de medicina (Periodo 1 día). Fuente: GRUPO FARSANMAR S.A. DE C.V., 2024.....</i>	<i>63</i>
<i>Ilustración 20- Relación de envío de piezas al almacén de medicina. Fuente: Elaboración Propia.</i>	<i>64</i>
<i>Ilustración 21- Segunda ronda de piezas recibidas en el almacén de medicina (Periodo 2 días). Fuente: GRUPO FARSANMAR S.A. DE C.V., 2024.....</i>	<i>65</i>
<i>Ilustración 22- Tercera ronda de piezas recibidas en el almacén de medicina (Periodo posterior a 3 días). Fuente: GRUPO FARSANMAR S.A. DE C.V., 2024.....</i>	<i>66</i>
<i>Ilustración 23- Cuarta ronda de piezas recibidas en el almacén de medicina (Periodo posterior a 3 días). Fuente: GRUPO FARSANMAR S.A. DE C.V., 2024.....</i>	<i>67</i>
<i>Ilustración 24-Quinta ronda de piezas recibidas en el almacén de medicina (Periodo posterior a 3 días). Fuente: GRUPO FARSANMAR S.A. DE C.V., 2024.....</i>	<i>68</i>
<i>Ilustración 25- Evidencia de piezas recibidas en almacén de medicina. Fuente: GRUPO FARSANMAR S.A. DE C.V., 2024.....</i>	<i>69</i>
<i>Ilustración 26-Registro de Conciliación de Retiro de Producto A. Fuente: GRUPO FARSANMAR S.A. DE C.V., 2024.....</i>	<i>88</i>
<i>Ilustración 27-Registro de Conciliación de Retiro de Producto B. Fuente: GRUPO FARSANMAR S.A. DE C.V., 2024.....</i>	<i>89</i>
<i>Ilustración 28- Enlaces de Formatos para el Simulacro de Retiro de Producto del Mercado 2024. Fuente: GRUPO FARSANMAR S.A. DE C.V., 2024).....</i>	<i>90</i>
<i>Ilustración 29-Suplemento para Establecimientos dedicados a la venta y suministro de medicamentos y demás insumos para la salud, (FARMACOPEA 2028). Fuente: GRUPO FARSANMAR S.A. DE C.V., 2024.....</i>	<i>97</i>
<i>Ilustración 30-Ejemplo de las Evidencias compartidas por las Sucursales durante el ejercicio de Simulacro de Retiro (Miguel Auza). Fuente: GRUPO FARSANMAR S.A. DE C.V., 2024).....</i>	<i>97</i>
<i>Ilustración 31-Documento final del Simulacro de Retiro de Producto del Mercado 2024 (Confidencial). Fuente: GRUPO FARSANMAR S.A. DE C.V., 2024.....</i>	<i>98</i>
<i>Ilustración 32-Carta de aceptación del residente en la empresa GRUPO FARSANMAR S.A. DE C.V. Fuente: GRUPO FARSANMAR S.A. DE C.V., 2024.....</i>	<i>98</i>

Ilustración 33-Carta de terminación del residente en la empresa GRUPO FARSANMAR S.A. DE C.V. Fuente: GRUPO FARSANMAR S.A. DE C.V., 2024. 99

Lista de tablas

Tabla 1. Procedimiento para la implementación de Simulacro de Retiro de Producto del Mercado. Fuente:(GRUPO FARSANMAR S.A. DE C.V.,2024)..... 34

Tabla 2-Procedimiento para identificar la trazabilidad de los productos en el sistema PHARMACY. Fuente: Elaboración propia. 42

Tabla 3- Descripción del Producto A para el Simulacro de Retiro. Fuente: GRUPO FARSANMAR S.A. DE C.V., 2024..... 47

Tabla 4- Descripción del Producto B para el Simulacro de Retiro. Fuente: GRUPO FARSANMAR S.A. DE C.V.,2024..... 47

Tabla 5- Resultados del Simulacro de Retiro de Producto del Mercado 2024. Fuente: GRUPO FARSANMAR S.A. DE C.V., 2024. 71

Tabla 6- Relación de Envío de Piezas de las Sucursales. Fuente: GRUPO FARSANMAR S.A. DE C.V., 2024. 78

Tabla 7- Calificación del Desempeño en el Simulacro de Retiro de Producto del Mercado. Fuente: GRUPO FARSANMAR S.A. DE C.V., 2024)..... 84

CAPÍTULO 2: GENERALIDADES DEL PROYECTO

5. Introducción

La empresa objeto del análisis es GRUPO FARSANMAR S.A. DE C.V., la cual pertenece al giro farmacéutico y abarrotero, por ende, se dedica a la comercialización de una gran variedad de productos farmacéuticos de patente y genéricos; además de abarros, productos de cuidado personal, hogar, bebés, etcétera.

El papel de la empresa es vital para mantener la cadena de suministro eficiente y disponible. Su origen se da por la necesidad de centrar y distribuir eficientemente medicamentos y productos abarroteros que cubran las necesidades de cada familia, garantizando su disponibilidad en diversos puntos de ventas. Además, en la actualidad la empresa cubre una creciente demanda en Aguascalientes, Zacatecas, Jalisco y San Luis Potosí, asegurando la correcta distribución y cumpliendo a las normativas que protegen a los consumidores.

Las residencias profesionales en el ámbito farmacéutico y abarrotero son necesarias para aplicar los conocimientos teóricos en situaciones reales, desarrollar las habilidades duras y blandas con base a la práctica, comprender los procesos esenciales para la empresa como la distribución, el control de calidad y las normativas. Por otro lado, permite a los estudiantes adquirir experiencia, preparándolos para enfrentar desafíos de la empresa y mejorando la capacidad para contribuir al bienestar y la salud de la sociedad.

El propósito principal del proyecto en la empresa GRUPO FARSANMAR S.A. DE C.V., fue conocer la importancia y el valor de este tipo de empresa para la sociedad también lo que se buscaba era aprender los procedimientos normativos que alinean al sector farmacéutico, para comprender la naturaleza de este tipo de productos que en la vida diaria se utilizan. Otra razón fue adquirir experiencia para fortalecer los conocimientos e identificar las habilidades duras y blandas con las que se cuenta y trabajar en las que se debe mejorar.

Resulta atractiva la idea de conocer un almacén de medicina, conocer los sistemas que utilizaban y la documentación de soporte con la que contaban ante cualquier auditoría de la autoridad sanitaria.

El enfoque específico de implementar un Simulacro de Retiro de Producto del Mercado en el giro farmacéutico se centra en garantizar la seguridad de los consumidores, ya que este ejercicio ayuda a la empresa a evaluar y optimizar los protocolos de comunicación asegurando que los productos potencialmente peligrosos sean retirados de manera rápida y efectiva.

Los aspectos abordados en el Simulacro de Retiro fueron la identificación de los productos, los protocolos de comunicación, la logística de retiro, la capacitación del personal, la evaluación del impacto y el análisis de mejora continua.

Es de suma importancia realizar este proyecto, ya que permite a la empresa prepararse para gestionar alertas sanitarias reales de manera efectiva y proteger la salud pública, además ayuda a identificar debilidades en los protocolos existentes, optimiza la comunicación y logística en situaciones de emergencia y asegura que los colaboradores estén capacitados para actuar rápidamente.

A continuación, se describen las principales secciones de este reporte de residencias profesionales y el contenido específico abordado:

El capítulo 1 (Preliminares) se conformó de la portada, agradecimientos, resumen e índice.

El capítulo 2 (Generalidades del proyecto) se conformó de la introducción, descripción de la empresa, puesto o área de trabajo del residente, problemas a resolver de manera prioritaria, objetivos generales y específicos y justificación. De este capítulo los subtemas más importantes para comprender el sentido del proyecto fueron los problemas a resolver y los objetivos generales y específicos que se esperaban alcanzar durante la implementación del proyecto, ya que de ahí partió el sentido de realizar un Simulacro de Retiro dentro de la empresa mediante la aplicación de metodologías o herramientas. Otro subtema importante es la justificación la cual permitió sustentar la implementación del Simulacro de Retiro.

El capítulo 3 (Marco teórico) se conformó de los fundamentos teóricos para ello se requirió de una investigación exhaustiva para reconocer la importancia de los lineamientos normativos.

El capítulo 4 (Desarrollo) se conformó del procedimiento y la descripción de las actividades realizadas, en este capítulo se explicó a detalle las actividades necesarias para implementar el Simulacro de Retiro antes y durante.

El capítulo 5 (Resultados) en este capítulo se comparó si hubo mejora en los tiempos de respuesta de un año a otro con relación al Simulacro de Retiro de Producto del Mercado anterior.

El capítulo 6 (Conclusiones) que se conformó de las conclusiones generales del proyecto, de las recomendaciones y las experiencias personales y profesionales adquiridas.

El capítulo 7 (Competencias desarrolladas), en este capítulo se enfatizó todo lo aprendido durante la travesía de residencias profesionales y se mencionan los aprendizajes durante la aplicación del proyecto en la empresa.

El capítulo 8 (Fuentes de información) y el capítulo 9 (Anexos).

Con base a lo mencionado se demostró que el documento cuenta con los capítulos esenciales para desarrollar el proyecto de residencias “Implementación de Simulacro para el Retiro de Producto del Mercado”, en la empresa GRUPO FARSANMAR S.A. DE C.V.

6. Descripción de la empresa u organización y del puesto o área del trabajo del residente.

La empresa GRUPO FARSANMAR S.A. DE C.V. está ubicada en la calle Municipio de Calvillo, No. 118, localidad Parque Industrial del Valle de Aguascalientes, municipio de San Francisco de los Romo, Aguascalientes, C.P. 20358. La empresa dio origen cuando su fundador y Director General Mario Medina de Luna regresó de Estados Unidos donde trabajaba con una idea innovadora de formar un patrimonio para su familia. (Torres, 2024).

Con una visión clara y ambiciosa, GRUPO FARSANMAR S.A. DE C.V. abrió sus puertas en febrero de 1999 en la localidad de Maravillas, municipio de Jesús María, Aguascalientes; de ahí en adelante se realizan nuevas aperturas, consolidándose en el 2002 como una empresa de Sociedad Anónima de Capital Variable. Debido al gran éxito obtenido, en el año 2014 el CEDIS y oficinas llegan a una nave industrial, contando así con un almacén de medicina que distribuye medicamentos y demás insumos para la salud a sus sucursales. Para el año 2023 se abrió un nuevo CEDIS con la intención de cubrir las nuevas necesidades de sus 44 farmacias. (Roa, 2024).

La visión del fundador no se limitaba a una sola sucursal; su objetivo era expandirse y convertirse en líderes en el mercado suburbano y así ofrecer sus servicios a un público más amplio. Gracias a esta visión, y a un enfoque estratégico en el crecimiento y la satisfacción del cliente, se fueron aperturando nuevas sucursales no solo en Aguascalientes, sino también en los estados aledaños de Jalisco, Zacatecas y San Luis Potosí. Esta expansión permitió a la empresa establecerse dentro del mercado suburbano y ganar la confianza de una creciente base de clientes. (Torres, 2024).

Hoy en día, la empresa GRUPO FARSANMAR S.A. DE C.V. celebra 25 años de operaciones exitosas en el mercado. Con 44 sucursales distribuidas en las ciudades mencionadas; la empresa continua su compromiso con la excelencia, ofreciendo una alta gama de productos como; medicamentos, abarrotes, cuidado personal, lácteos, etc. Además, brindando siempre calidad en el servicio. La dedicación al bienestar de sus

clientes y la innovación constante han sido claves en el desarrollo y la consolidación de la empresa. (Torres, 2024).

La historia de la empresa GRUPO FARSANMAR S.A. DE C.V. es un testimonio de visión empresarial, esfuerzo y dedicación, destacándose como un ejemplo de éxito y crecimiento sostenido dentro de su sector. (Torres, 2024).

Misión

GRUPO FARSANMAR S.A. DE C.V., es una empresa dedicada a la comercialización de medicamentos, abarrotes, cuidado personal, lácteos y pago de servicios; basada en principios y valores organizacionales, llevando **alivio** y **bienestar** a las familias, con **pasión** y **excelencia** en el **servicio**, manteniendo un clima laboral satisfactorio y digno para todo el personal.

Visión

Ser una empresa **líder**, con prestigio y posicionada en el **mercado** suburbano incursionando a su vez en el mercado urbano, en constante crecimiento por sus ventas dentro del sector público y privado.

Valores

- 1) Pasión por el servicio.
- 2) Integridad.
- 3) Innovación.
- 4) Trato humano.

Principios

- 1) Mantenerse como una empresa financieramente **sana** y con un ritmo de crecimiento constante.
- 2) Ser permanentemente **competitivos**.
- 3) Hacer del cambio una **pasión**.
- 4) Aportar **seguridad** y cuidar la **integridad** física de las personas.

Productos

Algunos de los productos que ofrece la empresa GRUPO FARSANMAR S.A. DE C.V se muestran en la *Ilustración 1- Evidencia de productos comercializados por la empresa.*

Fuente: (GRUPO FARSANMAR S.A. DE C.V., 2024).



Ilustración 1- Evidencia de productos comercializados por la empresa. Fuente: (GRUPO FARSANMAR S.A. DE C.V., 2024).

Principales clientes

Actualmente trabajan con más de 100 empresas de la región, algunas de ellas son:

- 1) Coca-Cola.
- 2) Calsonic Kansei.
- 3) Unipres Mexicana.
- 4) Cemento Cruz Azul.
- 5) Sabro Pollo.
- 6) Gestamp México.
- 7) American Standard.
- 8) Yorozu Mexicana.



Ilustración 2- Logos de los principales clientes. Fuente: (GRUPO FARSANMAR S.A. DE C.V.,2024).

Organigrama de la empresa

La estructura dentro de la empresa GRUPO FARSANMAR S.A. DE C.V. se encuentra establecida por: Director General seguido de sus cuatro gerencias (Gerencia de Logística, Gerencia Comercial, Gerencia de Operaciones y Gerencia de Administración). En la *Ilustración 3- Organigrama de la empresa*. Fuente: (GRUPO FARSANMAR S.A. DE C.V.,2024) Se muestran los diferentes departamentos que conforman a cada una de las gerencias.

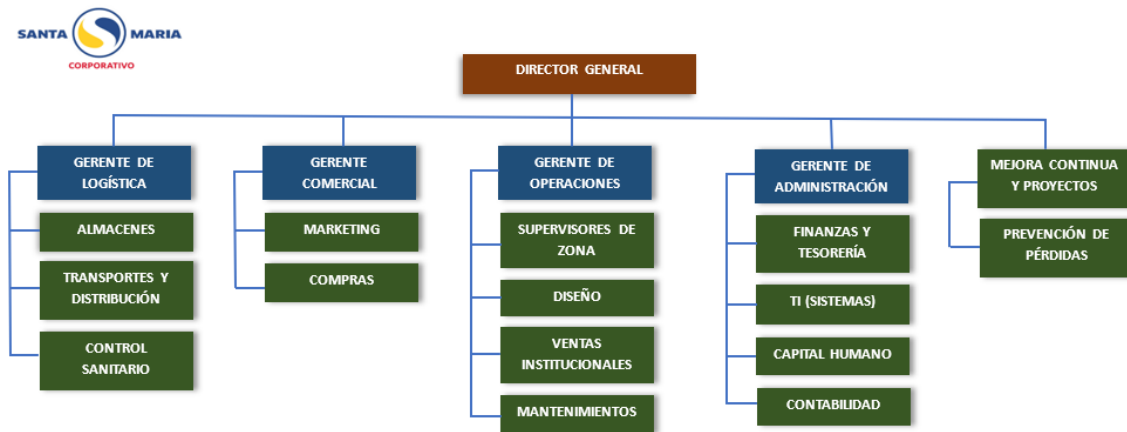


Ilustración 3- Organigrama de la empresa. Fuente: (GRUPO FARSANMAR S.A. DE C.V.,2024).

Puesto y área del estudiante

Auxiliar del Departamento de Control Sanitario, realizando las siguientes actividades:

- I. Revisar alertas sanitarias establecidas por la COFEPRIS.
- II. Realizar auditorías internas en el almacén de medicina y demás insumos para la salud.
- III. Verificar que los proveedores cuenten con su Aviso de Funcionamiento o Licencia Sanitaria.
- IV. Actualizar la documentación relacionada con el almacén de medicina.
- V. Asegurar que se respeten las normas de temperatura y humedad en las áreas de almacenamiento.
- VI. Documentar o registrar en los formatos preestablecidos cualquier incidente que perjudique la salud y seguridad de los clientes.

7. Problemas a resolver, priorizándolos.

En GRUPO FARSANMAR S.A. DE C.V. es de suma importancia atender los problemas que se van desarrollando y que frenan el crecimiento de la empresa, al identificar estos problemas la empresa se asegura de actuar correctamente ante un retiro de producto real, protegiendo así a los clientes. Algunos de los problemas identificados se mencionan a continuación:

- I. Sin un simulacro de retiro de producto del mercado, la empresa GRUPO FARSANMAR podría no estar preparada para retirar de manera efectiva productos defectuosos o contaminados.
- II. En caso de que un retiro de producto no se gestione adecuadamente, la empresa podría enfrentar demandas legales por parte de los clientes o pacientes afectados por el uso de medicamento defectuosos, lo que conlleva además multas por parte de las autoridades sanitarias.
- III. Si no se realiza un simulacro para el retiro del producto del mercado anual, puede haber una falta de coordinación entre la empresa y las autoridades sanitarias cuando se requiera un retiro real, por lo que se puede interrumpir la operatividad de la empresa.
- IV. Sin simulacros, el equipo de control sanitario puede no estar preparado para manejar adecuadamente la comunicación interna y externa durante un retiro de producto real.
- V. Los colaboradores de los puntos de venta pueden no estar preparados para ejecutar correctamente un retiro de producto del mercado en una situación de emergencia.
- VI. La empresa podría no contar con sistemas de trazabilidad eficaces para localizar los productos defectuosos en la cadena de distribución.
- VII. La empresa no podrá identificar previamente las áreas críticas que podrían fallar durante un retiro, lo que puede generar mayores costos al tener que tomar decisiones improvisadas.

8. Justificación

El presente proyecto deriva de la necesidad de cubrir un requisito fundamental para los establecimientos dedicados al almacenamiento y distribución de medicamentos e insumos para la salud. Dicho requisito es solicitado por la COFEPRIS la Comisión Federal para la Protección contra Riesgos Sanitarios.

Se tiene el antecedente de haber elaborado un Simulacro de Retiro de Producto del Mercado para un producto denominado Barmicil en el año 2023, sin embargo, este requisito debe cubrirse anualmente, por lo que implica delicadeza en la selección del producto, los participantes y la elección de la fecha de ejecución puesto que de acuerdo con el análisis de riesgo no podemos involucrarnos con medicamentos o mercancías que reduzcan las ventas y disponibilidad para los clientes que lo requieran.

La omisión de este Simulacro podría derivar en una irregularidad mayor puesto que con dicho ejercicio se mide la efectividad de respuesta de la sucursal y del almacén en caso de presentarse una alerta sanitaria oficial que requiera un retiro de producto del mercado en el territorio nacional y que represente un riesgo para la salud de la población en general.

El resultado de dicho estudio permitió conocer el nivel de preparación que tiene el personal, la infraestructura y los procesos de la empresa para realizar un retiro de producto del mercado real. Y por supuesto detectar mejoras que se presenten antes, durante y después del simulacro de retiro de producto del mercado.

9. Objetivos (General y Específicos)

Realizar el Simulacro de Retiro de Producto del Mercado el Jueves 24 de octubre del 2024 en la empresa GRUPO FARSANMAR S.A. DE C.V., para el cumplimiento al marco regulatorio dictado por COFEPRIS en materia de las “Buenas Prácticas de Almacenamiento y Distribución de medicamentos y demás insumos para la salud”.

Objetivos específicos

- I. Realizar un procedimiento de trazabilidad del sistema Pharmacy para la identificación del medicamento a considerar en el Simulacro de Retiro.
- II. Registrar en un Excel los tiempos de respuesta de las 44 sucursales desde que recibieron el mensaje para dar inicio al simulacro hasta que realizaron la devolución (transferencia) del producto y luego al almacén de medicina.
- III. Realizar un Excel de correos y contactos de las sucursales para compartirles los mensajes con respecto a la implementación del Simulacro de Retiro y adjuntarles los pasos a seguir, el formato de etiquetas, el formato de registro de alertas sanitarias y el gráfico informativo del producto.
- IV. Llenar el registro de conciliación del retiro del producto para cumplir con la normativa establecida por ISSEA y COFEPRIS.
- V. Solicitar evidencia fotográfica vía WhatsApp a las sucursales del ticket de devolución, también del producto con las etiquetas de “Producto no apto para la venta” y “Área de producto no apto para la venta” y de la hoja de registro de alertas sanitarias.

CAPÍTULO 3: MARCO TEÓRICO

10. Marco Teórico (fundamentos teóricos).

La investigación permitirá identificar riesgos, conocer normativas y desarrollar un plan efectivo que asegure una respuesta rápida y coordinada, minimizando errores en caso de un retiro de producto real.

En este capítulo se presentan los aspectos fundamentales para comprender la importancia de llevar a cabo un Simulacro de Retiro de Producto del Mercado en la empresa GRUPO FARSANMAR S.A. DE C.V.

SIMULACROS

Concepto

“Los simulacros son ensayos que permiten identificar qué hacer y cómo actuar en caso de una emergencia, al simular escenarios reales”. (Gobierno de México, 2018).

Características de los simulacros

Según la fuente (Civil, 2010) las características básicas de los simulacros son:

- 1) Representar una situación de emergencia predeterminada, la cual está relacionada con los riesgos detectados.
- 2) Permiten comprobar la capacidad de respuesta que se tiene ante una situación de emergencia.
- 3) Evaluar las respuestas en cuanto a tiempos, recursos, oportunidad y operación de planes y procedimientos.
- 4) Utilizar variables artificiales que permiten construir parte de la realidad, para inducir a los participantes en la emergencia ficticia y familiarizarlos con la situación.

Ventajas de los simulacros

Según la fuente (Desastres, 2018) dos ventajas primordiales de los simulacros son:

1. Permiten comprobar con anticipación si las acciones que hemos preparado son eficientes.

2. Mejoran la preparación para actuar ante una emergencia o desastre.

En la empresa GRUPO FARSANMAR S.A. DE C.V., se optó por llevar a cabo un simulacro para el retiro de producto del mercado, para garantizar la seguridad de los clientes, cumplir con las regulaciones de la autoridad sanitaria y asegurar que en un caso de retiro de producto real la empresa sea capaz de retirar rápidamente productos defectuosos o inseguros.

A través de un simulacro se puede monitorear y evaluar la trazabilidad de los productos ante cualquier problema de seguridad, calidad o eficacia del producto que pueda requerir un retiro del mercado. Además, se puede evaluar la comunicación entre las sucursales, el departamento de almacén y el departamento de control sanitario, midiendo el tiempo de respuesta entre los involucrados.

Por otro lado, los procedimientos claros y definidos permiten a la empresa plantear una estrategia clara para la gestión de riesgos con el fin de minimizar la probabilidad de que se presenten problemas de seguridad o calidad del producto poniendo así en riesgo la salud de las familias.

INDUSTRIA FARMACÉUTICA

La industria farmacéutica es de gran importancia en la asistencia sanitaria de todo el mundo y cuenta con áreas de síntesis de fármacos, desarrollo, fabricación y comercialización de medicamentos (Marveya-Márquez, 2019).

Esta contribuye a la mejora de la calidad de vida de la población ya que representa el principal proveedor del sector salud (Cámara de Diputados LXVI Legislatura, 2007). México ocupa el 2° mercado de medicamentos de toda América Latina, mientras que a nivel mundial ocupa el lugar 12 (INE, 2014).

La industria influye directamente en la economía y la salud, por una parte, la salud es un factor fundamental para el bienestar de la población que es clave en la productividad y

en la formación de capital humano. Así mismo, tiene influencia en el crecimiento de la economía, reforzando su importancia como sector económico (Cámara de Diputados LXVI Legislatura, 2007).

Además, se estima que el 75 % de la población mundial tiene acceso únicamente al 25 % de la producción global de medicamentos, así mismo, la mayoría de los sistemas de salud requieren políticas que aseguren el acceso y el uso racional de los fármacos, los cuales deben ser seguros y eficaces. Dichas políticas deben asegurar el fortalecimiento de estándares de calidad en los sectores públicos y privados (Ramirez, 2006)

Debido al aumento de enfermedades y los avances en la química también creció la demanda de medicamentos seguros que desencadenó la creación de redes de almacenamiento y distribución de medicamentos e insumos para la salud, de esta manera se aseguraba que los productos llegaran de manera accesible y segura a los clientes.

Para la empresa GRUPO FARSANMAR S.A. DE C.V., es importante que todos los colaboradores conozcan a fondo los conceptos fundamentales y el lenguaje farmacéutico para dar cumplimiento con lo establecido en la misión y visión de la empresa.

MEDICAMENTOS

Concepto

El medicamento es toda sustancia o una mezcla de ellas de origen natural o sintético, que tienen un efecto terapéutico y que se encuentra presente en forma farmacéutica (Salud S. d., 2012)

Un producto innovador o de patente es aquel medicamento que resulta de un proceso de investigación, que está protegido por una patente y es fabricado de manera exclusiva por el laboratorio farmacéutico que lo desarrolló. Se denominan por el nombre de la sustancia activa y por un nombre o marca comercial (Chavez, 2014)

Formas farmacéuticas

Los medicamentos se encuentran en diversas formas farmacéuticas, tales como: sólidos (comprimidos, óvulos, grageas, cápsulas, polvos), sistemas de dispersión (ungüentos, pomadas, suspensiones, emulsiones o cremas y pastas), líquidos (soluciones, jarabes, colirios y productos inyectables) y finalmente aerosoles (nebulizadores, inhaladores) (Osorio-de-Castro, 2009)

Condiciones del medicamento

Según la fuente (Osorio-de-Castro, 2009) todo medicamento debe ser:

- 1) **Seguro:** Ser incapaz de representar una amenaza para el usuario que haga uso de este.
- 2) **Eficaz:** Que logre los efectos terapéuticos para los cuales fue diseñado.
- 3) **Calidad:** Que cumpla con los requisitos, normas técnicas y especificaciones para su uso.

Según el artículo 226 de la Ley General de Salud:

Los medicamentos, para su venta y suministro al público, se consideran:

- I. Medicamentos que solo pueden adquirirse con receta o permiso especial, expedido por la Secretaría de Salud, de acuerdo con los términos señalados en el capítulo V de este título;
- II. Medicamentos que requieren para su adquisición receta médica que deberá retenerse en la farmacia que la surta y ser registrada en los libros de control que al efecto se lleven, de acuerdo con los términos señalados en el capítulo VI de este título. El médico tratante podrá prescribir dos presentaciones del mismo producto como máximo, especificando su contenido. Esta prescripción tendrá vigencia de treinta días a partir de la fecha de elaboración de la misma.
- III. Medicamentos que solamente pueden adquirirse con receta médica que se podrá surtir hasta tres veces, la cual debe sellarse y registrarse cada vez en los libros de control que al efecto se lleven. Esta prescripción se deberá retener por el establecimiento que la surta en la tercera ocasión; el médico tratante determinará, el número de presentaciones del mismo producto y contenido de las mismas que se puedan adquirir en cada ocasión.

- IV. Medicamentos que para adquirirse requieren receta médica, pero que pueden resurtirse tantas veces como lo indique el médico que prescriba;
- V. Medicamentos sin receta, autorizados para su venta exclusivamente en farmacias, y
- VI. Medicamentos que para adquirirse no requieren receta médica y que pueden expendirse en otros establecimientos que no sean farmacias.

La empresa GRUPO FARSANMAR S.A. DE C.V., se encuentra regulada bajo lo establecido por la Ley General de Salud de manera que todo medicamento que requiera de receta representa un alto potencial de abuso y dependencia.

Por ende, los colaboradores de sucursal cuentan con capacitaciones previas que les ofrece el departamento de Recursos Humanos en conjunto con el departamento de Control Sanitario para que puedan identificar la clasificación de los medicamentos y garantizar su uso adecuado y seguro bajo supervisión médica.

REGULACIÓN DE MEDICAMENTOS

Debido a la gran demanda del sector farmacéutico, surgió la necesidad de mantener la calidad y el control sobre este, apoyándose en un marco legal que emite una legislación conformada por una serie de normas reguladoras tanto de la actividad profesional farmacéutica como de la existencia de medicamentos seguros, eficaces y de calidad, para que a su vez estén disponibles y sean administrados y utilizados de manera apropiada (Salud O. M., 2021).

Concepto

Un sistema regulatorio eficaz es un componente esencial para la estructura del sector salud, el cual debe ser resistente y fundamental como mecanismo de aseguramiento de los productos sanitarios (Salud O. M., 2014).

Objetivo de la regulación farmacéutica

La regulación farmacéutica tiene como objetivo principal que los medicamentos sean seguros y eficaces. Además, que estén disponibles cuando se necesiten, de fácil acceso para el público, costo sea óptimo y que el uso por parte de los pacientes sea adecuado, así como promover la incorporación de nuevas alternativas terapéuticas en el mercado que mejoren la calidad de vida de la población (GPH, 2021)

Funciones y responsabilidades de las autoridades sanitarias

Conforme a lo establecido por la fuente (Salud O. M., 2014) están organizadas según un conjunto de funciones normativas tales como:

- 1) Autorización y/o registro de los productos disponibles en el mercado.
- 2) Licencia de los fabricantes y distribuidores.
- 3) Análisis de los productos en el laboratorio y/o autorización de lotes.
- 4) Inspección de las instalaciones en los sitios de fabricación y distribución hasta su dispensación a los usuarios finales.
- 5) Vigilancia posterior a la comercialización (farmacovigilancia).
- 6) Control de los ensayos clínicos.

Importancia de la regulación farmacéutica

La regulación farmacéutica es fundamental y se tiene presente en cada etapa del proceso por el que tiene que pasar el fármaco, desde la manipulación de materias primas, hasta el almacenamiento y transporte de los medicamentos, así como toda la documentación requerida (Mizhari-Alvo, 2010)

Actualmente, en México la regulación farmacéutica se ejerce por medio de la secretaría de salud (SS) y la comisión federal para la protección contra riesgos sanitarios (COFEPRIS), la cual se encarga de implementar políticas que permitan prevenir y atender riesgos sanitarios contribuyendo a la salud de la población, a través de la ley general de salud (LGS), reglamento de insumos para la salud (RIS) y normas oficiales mexicanas (NOM) (Diputados, 2008)

El almacén de medicina de la empresa GRUPO FARSANMAR S.A. DE C.V., así como también cada una de sus farmacias están reguladas ante las autoridades sanitarias, lo cual asegura que los productos cumplan con las normativas sanitarias y evitando la venta de fármacos adulterados o mal almacenados que no cumplan con las condiciones de calidad y seguridad, ya que esto impacta directamente en la salud de los clientes. Por tal razón es necesario recurrir a la Farmacopea documento que dará soporte a la toma de decisiones ante posibles eventos adversos.

FARMACOPEA

Concepto

“Una farmacopea es un documento que establece las especificaciones de identidad, pureza y calidad de Medicamentos y otros Insumos para la Salud” (Gutiérrez, 2023).

Evolución de la Farmacopea Mexicana

En 1846 se publica la primera edición de la Farmacopea Mexicana con gran éxito, acogida por el gremio farmacéutico que la utilizaba y la defendía ampliamente. En 1874 surge su primera edición; diez años después la segunda edición y la tercera edición en 1896. (Gutiérrez, 2023)

La cuarta edición de 1904 ya es de carácter obligatorio, así como la quinta edición de 1925. Con esta estructura y en esta última fase de la Farmacopea, se han elaborado 35 publicaciones, comenzando por las publicaciones rectoras que son la quinta edición en 1988, la sexta en 1994, la séptima en el 2000, la octava en el 2004, en el 2008 la novena edición, en el 2011 la décima, la undécima en el 2014 y la décimo segunda en 2018, en 2022 se lanzó la Farmacopea de los Estados Unidos Mexicanos 13.0 y el 29 de marzo de 2023 la Comisión Federal de Mejora Regulatoria publica el aviso de solicitud de escansión del Análisis de Impacto Regulatorio para el suplemento 13.1. (Gutiérrez, 2023)

La FEUM tiene una publicación muy particular que coloquialmente llamamos el Suplemento de Farmacias, cuyo nombre completo es “Suplemento para Establecimientos dedicados a la venta y suministro de Medicamentos y demás Insumos

para la Salud”. La primera edición es de 1998 y explica las actividades del Profesional Farmacéutico en estos Establecimientos, particularmente las que tienen que ver con el manejo y el almacenamiento y control de los insumos para la salud, para garantizar la calidad de los mismos. En 2018 se publicó la 6ª edición. (Gutiérrez, 2023).

Según la fuente de la (COFEPRIS, 2014) el Suplemento FEUM es el Suplemento de la Farmacopea de los Estados Unidos Mexicanos para establecimientos dedicados a la venta y suministro de medicamentos y otros insumos para la salud.

El departamento de Control Sanitario de la empresa GRUPO FARSANMAR S.A. DE C.V., cuenta con la Farmacopea de los Estados Unidos, Suplemento para establecimientos dedicados a la venta y suministro de medicamentos y demás insumos para la salud, 6ª. edición (2018), para garantizar que el almacenamiento y la distribución de medicamentos e insumos para la salud cumplan con estándares de calidad y seguridad, contribuyendo de esta manera a proteger la salud de la población.

NORMAS OFICIALES MEXICANAS

Concepto

Las NOM son regulaciones de carácter obligatorio expedidas por las dependencias competentes, que tienen como finalidad establecer las características que deben reunir los procesos o servicios con el objetivo de garantizar la salud de la población (Gobernación, 2016).

Los medicamentos al ser un insumo de primer orden para la atención de la salud se debe garantizar su seguridad, calidad y eficacia terapéutica a través de la verificación de las buenas prácticas de fabricación BPF (Cámara de Diputados LXVI Legislatura, 2007). estos lineamientos se encuentran abordados en la NOM-059 “Buenas Prácticas de Fabricación de Medicamentos”.

NOM-059-SSA1-2015

Concepto

De manera concreta, las Buenas Prácticas de Fabricación son definidas como el *“conjunto de requisitos y actividades relacionadas entre sí, que aseguran que los productos sean consistentemente producidos y controlados de acuerdo con estándares de calidad adecuados al uso que se les pretende dar y conforme a las condiciones exigidas para su comercialización”* (CECMED, 2012).

Objetivo de la norma

Una de las normas que rige a la industria farmacéutica es la NOM-059-SSA1-2015 “Buenas Prácticas de Fabricación de Medicamentos”, esta norma tiene como objetivo señalar los requisitos indispensables para una correcta fabricación de medicamentos para uso humano comercializados en el país y es de cumplimiento obligatorio para los establecimientos que fabrican o importan medicamentos, así como laboratorios de control de calidad, almacenes de acondicionamiento, depósito y distribución de medicamentos e insumos para su elaboración (Gobernación, 2016) .

BUENAS PRÁCTICAS DE ALMACENAMIENTO Y DISTRIBUCIÓN

Según la fuente (Gobernación, 2016). La NOM-059-SSA1-2015 consta de 21 apartados que incluyen:

1. Objetivo y campo de aplicación.
2. Referencias.
3. Definiciones.
4. Símbolos y abreviaturas.
5. Sistema de gestión de calidad.
6. Gestión de riesgos de calidad.
7. Personal.
8. Instalaciones y equipo.
9. Calificación y validación.
10. Sistemas de fabricación.

11. Laboratorio de control de calidad.
12. Liberación de producto terminado.
13. Retiro de producto del mercado.
14. Actividades subcontratadas.
15. Destino final de residuos.
16. Buenas prácticas de almacenamiento y distribución.
17. Concordancia con normas internacionales y mexicanas.
18. Bibliografía.
19. Observancia.
20. Vigencia.
21. Apéndices.

13. Retiro de producto del mercado

La organización deberá contar con un sistema para retirar del mercado de manera oportuna y efectiva aquel producto que no cumpla con las especificaciones correspondientes.

MEDICAMENTOS ILÍCITOS

Dentro de los medicamentos ilícitos se consideran todos los productos falsificados, adulterados, no registrados ante la autoridad sanitaria e incluyen las muestras médicas, así como los productos vencidos (Eficacia del proceso de retiro de medicamentos defectuosos, 2017).

Con base a la información aportada por la Secretaria de la Salud, la empresa GRUPO FARSANMAR S.A. DE C.V., esta guiada bajo lo establecido por la NOM-059-SSA1-2015, además, debido a la naturaleza del proyecto presentado se hace hincapié en dos de los puntos abordados para llevar a cabo el simulacro de retiro de producto del mercado los cuales corresponden al apartado 13 y 16 de la NOM-059-SSA1-2015.

Por otro lado, es crucial identificar los detalles como el lote, código, denominación comercial, fecha de caducidad y presentación de los productos que aparezcan como

Alertas Sanitarias emitidas en la página oficial de COFEPRIS para localizar exactamente los productos que representan un riesgo para los clientes.

COFEPRIS

Concepto

La COFEPRIS es un órgano administrativo y desconcentrado de la Secretaría de Salud, con autonomía administrativa, técnica y operativa y que tiene a su cargo el ejercicio de las atribuciones en materia de regulación, control y fomentos sanitarios de establecimientos de salud. (COFEPRIS, 2014).

La Ley General de Salud, en su artículo 17 bis, especifica que la Secretaría de Salud ejercerá atribuciones de regulación, control y fomento sanitarios a través de un órgano denominado Comisión Federal para la Protección contra Riesgos Sanitarios (COFEPRIS).

Funciones de la COFEPRIS

Sus funciones son identificar y evaluar riesgos para la salud humana, proponer políticas nacionales de protección contra riesgos sanitarios en establecimientos de salud, ejercer control y vigilancia sanitarios, imponer sanciones y aplicar medidas de seguridad, todo lo anterior aplicado en las materias de su competencia (COFEPRIS, 2014).

Objetivo de la COFEPRIS

La COFEPRIS tiene entre sus principales objetivos vinculados al cumplimiento de la política farmacéutica, el asegurar el uso racional de medicamentos, mediante acciones enfocadas a lograr una correcta dispensación de los mismos, y para lograrlo se ha implementado como actividad permanente el Programa de Manejo y Asistencia en la Dispensación de Medicamentos e Insumos para la Salud en Farmacias (MADMIF), para proteger a la población de los riesgos a la salud que representa la exposición al manejo y uso inadecuado de medicamentos, mediante acciones que apoyen la promoción del uso racional de los mismos (COFEPRIS, 2014).

A la COFEPRIS le compete proteger al paciente de los riesgos sanitarios relacionados directamente con la dispensación de medicamentos, tomando como base jurídica lo siguiente:

El artículo 4° de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos:

“Toda persona tiene derecho a la protección de la salud. La Ley definirá las bases y modalidades para el acceso a los servicios de salud y establecerá la concurrencia de la Federación y las entidades federativas en materia de salubridad general, conforme a lo que dispone la fracción XVI del artículo 73 de esta Constitución”.

VISITAS DE VERIFICACIÓN Y FOMENTOS SANITARIOS

Concepto

Una visita de verificación sanitaria es una inspección de carácter regulatorio que hace una autoridad competente a un establecimiento de salud para verificar el cumplimiento de los requisitos legales y reglamentarios de las instalaciones, servicios y actividades (Tiol-Carrillo, 2017).

Para que se realice una verificación puede hacerlo de forma aleatoria o mediante el aviso de un paciente insatisfecho que fue atendido y externó su inconformidad ante una autoridad competente (Tiol-Carrillo, 2017).

Tipos de visitas de la COFEPRIS

Las visitas que la COFEPRIS realiza pueden ser de dos tipos: de fomento sanitario y de verificación sanitaria. La primera tiene como objetivo promover mejores prácticas sanitarias mediante asesorías y capacitaciones a través de guías de buenas prácticas, trípticos o folletos para informar al propietario de un establecimiento de salud cómo tenerlo en regla apegado a la normatividad vigente (Tiol-Carrillo, 2017).

La segunda es la orden de verificación debe constar por escrito y ser entregada al propietario del consultorio, anotando en una copia de dicho oficio la fecha, el nombre y firma del propietario del establecimiento. El inspector tiene la obligación de dar a conocer

el objetivo y los alcances de la visita y el propietario del establecimiento tiene derecho de designar dos testigos para dar fe del desarrollo de la visita, y en caso de no hacerlo, el inspector tendrá la libertad de asignarlos él mismo, posteriormente él anotará las irregularidades que detecte y las medidas de seguridad pertinentes apegándose a las normatividades vigentes (Tiol-Carrillo, 2017).

Una vez concluida la visita, el propietario del establecimiento podrá externar por escrito todos los alegatos que a él convengan y se deberá entregar una copia del acta firmada por el inspector, el propietario y los testigos (Tiol-Carrillo, 2017).

LAS SANCIONES Y MEDIDAS DE SEGURIDAD

En caso de incumplimiento en las especificaciones de la Ley General de Salud y de las disposiciones que de ella emanen puede haber sanciones administrativas. Es importante aclarar que una sanción administrativa no es lo mismo que una pena impuesta por la ejecución de un delito, pues el delito es sancionado por una ley penal,¹⁴ más no administrativa. Las sanciones y medidas de seguridad que una autoridad sanitaria puede imponer son múltiples siendo descritas en los artículos 416 al 437 de la Ley General de Salud y las más importantes se ejemplifican en la ilustración 4. (Tiol-Carrillo, 2017)

Artículo	Especificaciones
417	Las sanciones administrativas pueden ser arresto, apercibimiento, multa o clausura parcial o total y temporal o definitiva
418	Para la imposición de sanciones se tomará en cuenta la gravedad de la sanción, los daños producidos a la salud de la población y la reincidencia del infractor
423	En caso de omitir las sanciones impuestas, se duplicará la multa o sanción
425	Los establecimientos que no tengan licencia sanitaria, que realicen actividades que pongan en peligro la salud o violen las disposiciones sanitarias serán acreedores a clausura
427	Las autoridades sanitarias tienen la autonomía de indicar arresto hasta por 36 horas a quien obstaculice las acciones de la autoridad sanitaria o se niegue a cumplir con los requerimientos impuestos por ella

Ilustración 4- Sanciones administrativas que una autoridad sanitaria puede imponer la COFEPRIS. Fuente: (Tiol-Carrillo,2027).

Dejando de lado que la COFEPRIS es una autoridad sanitaria competente para resguardar la seguridad de los clientes o pacientes y tienen el poder de sancionarte ante cualquier falta o anomalía que se presente con los productos farmacéuticos.

Para la empresa GRUPO FARSANMAR S.A. DE C.V. las auditorias o inspecciones realizadas por este organismo benefician a la empresa al asegurar que los procesos cumplan con los estándares legales lo que reduce sanciones, fortalece la reputación de la empresa y protege la salud de los consumidores.

CAPÍTULO 4: DESARROLLO

11. Procedimiento y descripción de las actividades realizadas.


PROCEDIMIENTO PARA LA IMPLEMENTACIÓN DEL SIMULACRO DE RETIRO DE PRODUCTO DEL MERCADO

Se estableció un procedimiento para la implementación del Simulacro de Retiro de Producto del Mercado en GRUPO FARSANMAR S.A. DE C.V. para cumplir con las exigencias de las autoridades sanitarias, asegurando que la empresa esté preparada para actuar ante cualquier retiro de producto real.

Este procedimiento es clave para prevenir riesgos e identificar los pasos que deberá seguir el departamento de Control Sanitario, las 44 Sucursales y el almacén de medicina la información se presenta en la *Tabla 1. Procedimiento para la implementación de Simulacro de Retiro de Producto del Mercado. Fuente:(GRUPO FARSANMAR S.A. DE C.V.,2024).*

Desde un enfoque económico, un procedimiento de actividades adecuado evita pérdidas mayores al reducir tiempos de respuesta, optimizar recursos y prevenir sanciones o demandas.

Tabla 1. Procedimiento para la implementación de Simulacro de Retiro de Producto del Mercado. Fuente:(GRUPO FARSANMAR S.A. DE C.V.,2024).

	GRUPO FARSANMAR S.A. DE C.V.	
	DEPARTAMENTO DE CONTROL SANITARIO	
	PROCEDIMIENTO PARA IMPLEMENTACIÓN DE SIMULACRO PARA EL RETIRO DE PRODUCTO DEL MERCADO	
1	PLANEACIÓN	
NO.	RESPONSABLE	ACTIVIDAD

1.1	Auxiliar de Control Sanitario	Revisar los antecedentes del año pasado (2023).
1.2		Realizar un análisis FODA con base al simulacro del año pasado en cuanto a lo administrativo y práctico.
1.3		Realizar un AMEF.
1.4		Definir objetivos e indicadores particulares del simulacro 2024.
1.5	Departamento de Control Sanitario	Buscar en el sistema Pharmacy dos medicamentos que tengan existencia en todas las sucursales del GRUPO FARSANMAR.
1.6		Seleccionar y determinar los medicamentos adecuados para llevar a cabo el simulacro.
1.7		Solicitar el visto bueno de los medicamentos seleccionados y propuestos al Gerente Comercial, Gerente de Operaciones y Gerente de logística.
1.8		Informar a los supervisores de zona de sucursal y al Jefe de Almacén de Medicina sobre el producto y la fecha aprobada para la ejecución del simulacro.
1.9		Crear un escenario ficticio que desencadene el retiro del producto.
1.10		Asignación de roles y responsabilidades.
1.11	Auxiliar de Control Sanitario	Revisar y actualizar el material gráfico o el mensaje que se mandara a las sucursales sobre los pasos a seguir antes, durante y después del simulacro.

1.12		Realizar la lista de materiales que se enviarán a las sucursales para que puedan llevar a cabo el simulacro.
1.13		Reunir los materiales que requieren las sucursales para realizar el simulacro y enviárselos.
1.14		Asegurar que contemos con el número telefónico y correo institucional de todas las sucursales.
2	EJECUCIÓN DEL SIMULACRO (SUCURSAL)	
NO.	RESPONSABLE	ACTIVIDAD
2.1	Auxiliar de Control Sanitario	Informar a las 44 sucursales vía correo y WhatsApp que se realizara un simulacro de Retiro de producto del mercado.
2.2		Enviar el material gráfico y el mensaje a las sucursales sobre los pasos a seguir antes, durante y después del simulacro.
2.3		Notificar por medio de un mensaje vía correo, WhatsApp o por Skype a todas las sucursales solicitando su participación y ejecución en el simulacro.
2.4		Enviar un aviso o comunicado a las sucursales, dando inicio a la ejecución del simulacro, (Anotar la fecha y hora del aviso enviado).
2.5		Solicitar y generar un registro de acuse de recibido de la notificación del Simulacro vía correo electrónico.
2.6	Personal en turno en Sucursal	Recibir el correo del simulacro y contestar de enterados.
2.7		Identificar el medicamento en cuestión para desarrollar el simulacro (7501836009661) .

2.8		¿Se cuenta con el producto?
2.9		Si, pasar al paso 2.12
2.10		No.
2.11		Identificar el medicamento alternativo que se indicó (7501573900115) .
2.12		Realizar el proceso de devolución del medicamento en el sistema.
2.13		Imprimir ticket de devolución.
2.14		Tomarle foto al ticket y mandarlo al grupo de WhatsApp de Control Sanitario.
2.15		Meter el medicamento a una bolsa de plástico.
2.16		Imprimir y pegar la etiqueta de "Producto no apto para la venta".
2.17		Imprimir y pegar la etiqueta "Área de producto no apto para la venta".
2.18		Tomar foto de evidencia y enviarla al grupo de WhatsApp de Control Sanitario.
2.19		Imprimir hoja de registro de Alertas Sanitarias
2.20		Llenar los campos faltantes del renglón del retiro.
2.21		Tomarle foto y archivar el registro en el Apartado 11 de la Carpeta Legal.
2.22		Entregar el medicamento al chofer del Departamento de Transportes y Distribución.

2.22	Auxiliar de Control Sanitario	Recibir las evidencias fotográficas del aislamiento del producto retirado en un área identificada como "producto no apto para la venta" de cada farmacia.
2.22		Recibir las transferencias (devoluciones) de las sucursales.
2.22		Registrar todas las acciones tomadas durante el simulacro incluyendo tiempos y decisiones clave.
2.22		Identificar cualquier debilidad o área que necesite mejoras.
2.22		Recopilar los datos cualitativos y cuantitativos de las sucursales participantes y sus evidencias correspondientes obtenidas del simulacro.
3	EJECUCIÓN DEL SIMULACRO (ALMACÉN DE MEDICINA)	
NO.	RESPONSABLE	ACTIVIDAD
3.1	Personal de Almacén de Medicina	Recibir las transferencias (devoluciones) de las sucursales.
3.2		Identificar aquellas rotuladas con la leyenda "Producto no apto para la venta".
3.3		Colocar los medicamentos del Retiro en Área identificada como "Área de producto no apto para la venta".
3.4		Notificar al Departamento de Control Sanitario la llega de medicamentos NO aptos para la venta.
3.5	Departamento de control Sanitario	Identificar que sucursales enviaron el medicamento del simulacro de retiro.
3.6		Cotejar y hacer una relación de las sucursales que enviaron el medicamento en alerta, en qué fecha y si cuenta con todos los elementos que lo identifican como tal.

3.7		Realizar una inspección sanitaria de los medicamentos involucrados en el Retiro del mercado.
3.8		Solicitar al personal del almacén de medicina incorpore los medicamentos al inventario físico y del sistema.
3.9		Iniciar el reporte de retiro de producto del mercado.
3.10		Realizar la segregación de sucursales que hayan ejecutado el Simulacro en tiempo y forma.
3.11		Analizar los resultados y evaluar el ejercicio
3.12		Difundir resultados y solicitar firmas de conocimiento.
3.13		Compartir copia del documento a los establecimientos participantes y anexar a carpeta correspondiente
TERMINA PROCEDIMIENTO		

ANÁLISIS FODA

En la *Ilustración 5- Análisis FODA conforme a la implementación de Simulacro de Retiro de Producto del Mercado*. Fuente: *Elaboración propia*. Se muestran los puntos internos y externos de análisis. Se seleccionó esta herramienta, ya que permite a la empresa fortalecer sus puntos débiles y aprovechar oportunidades, asegurando una respuesta eficaz en un retiro real, lo que puede evitar pérdidas financieras y daños en la reputación de la empresa GRUPO FARSANMAR S.A. DE C.V.

Cabe mencionar que conforme a los antecedentes del simulacro pasado (2023), el Gerente de Logística quien en ese entonces era jefe del departamento de Control Sanitario, proporcionó información esencial para implementar puntos de mejora en el simulacro (2024), los cuales fueron considerados para contar con un mejor procedimiento

en la implementación de retiro de producto garantizando de esta manera la eficiencia de la empresa.



Ilustración 5- Análisis FODA conforme a la implementación de Simulacro de Retiro de Producto del Mercado. Fuente: Elaboración propia.

AMEF (Análisis Modo y Efecto de Falla)

El departamento de Control Sanitario selecciono la herramienta AMEF para identificar y priorizar los fallos potenciales, mejorando así la planificación y ejecución del Simulacro de Retiro de Producto del Mercado. Esta herramienta a resultado efectiva para identificar las causas de los riesgos e incidentes y no solo hablando de la implementación del simulacro, sino que la información que se adquiere del AMEF permite identificar los riesgos de otros procesos dentro de los almacenes.

A continuación, en la *Ilustración 6- AMEF de retiro de producto del mercado*. Fuente: *Elaboración propia*. Se muestra el AMEF con base al Simulacro de Retiro de Producto del Mercado 2024.

SANTA MARIA		GRUPO FARSANMAR S.A DE C.V.						
RETO DE PRODUCTO DEL MERCADO		Proceso	Diseño	AMEF No.	Fecha de elaboración:		Nombre de quien elaboró:	
		X		1	04/10/2024		Dayana Plascencia Martinez	
		Análisis Modo y Efecto de la Falla (AMEF)						
Modo de la falla	Causa de la falla	Efecto de la falla	Acción actual	SITUACIÓN ACTUAL			IPR	Acción recomendada
				Severidad	Ocurrencia	Detección		
El medicamento se sigue distribuyendo y consumiendo.	No identificar y comunicar alertas sanitarias a tiempo.	Mayor dificultad para realizar el retiro, daño a la salud, sanciones y cargos económicos.	Se revisan alertas sanitarias publicadas en la página web de COFEPRIS	10	2	6	120	Revisar todos los días las alertas sanitarias.
No hay proceso definido de comunicación entre los departamentos para ejecutar un retiro de producto.	Falta de planificación previa y ausencia de simulacro para el retiro del producto del mercado.	Retraso en la identificación y la retirada efectiva del producto, con posible distribución de productos defectuosos.	Implementación de Simulacro de Retiro de Producto del Mercado 2024.	9	2	2	36	Crear un procedimiento detallado y documentado que incluya los pasos a seguir en caso de un retiro de producto real.
El sistema de trazabilidad no está diseñado para identificar con rapidez los lotes defectuosos.	Ausencia de simulacros que identifiquen los puntos débiles en la trazabilidad del producto.	Se dificulta el retiro preciso de los lotes defectuosos.	Uso del programa WMS o Backoffice para la descarga de reportes que indiquen la trazabilidad del producto.	9	2	3	54	Implementar un sistema de trazabilidad robusto que permita identificar rápidamente los lotes defectuosos.
El personal responsable del proceso de retiro no sabe cómo ejecutar el procedimiento.	Falta de simulacros que fortalezcan la capacitación de los colaboradores ante situaciones de retiro de producto del mercado reales.	Desorganización y errores durante el retiro de producto real, con impactos negativos en la reputación de la empresa y posibles sanciones a los colaboradores.	Solicitar la participación de los colaboradores en el simulacro de retiro de producto del mercado.	9	3	1	27	Capacitar a todos los colaboradores clave sobre el plan de retiro, asegurando que sepan cómo actuar de manera efectiva en caso de que se active un retiro real.
No se documenta correctamente el progreso y los resultados del retiro.	Falta de implementación de un Simulacro para el Retiro de Producto del Mercado que identifique la necesidad de un registro claro y detallado de las acciones de retiro.	Dificultad para demostrar cumplimiento ante autoridades sanitarias, lo que puede llevar a sanciones y multas legales.	Identificar las áreas de mejora con base a la implementación del Simulacro de Retiro de Producto del Mercado 2024.	8	1	1	8	Analizar detalladamente el proceso de retiro para identificar áreas de mejora.
Deficiencia en los niveles de respuesta ante un retiro de producto real.	Que las sucursales no den respuesta en menos de 6 horas o que no envíen la devolución del producto al almacén de medicina en menos de 1 día.	Riesgos para la salud de los clientes y sanciones o multas por parte de las autoridades sanitarias.	Implementación de Simulacro de Retiro de Producto del Mercado anual (2024).	9	4	1	36	Implementar Simulacros de Retiro de Producto del Mercado anuales como lo marca la FARMACOEPA.

TABLA DE CRITERIOS DE EVALUACIÓN DE SEVERIDAD, OCURRENCIA Y DETECCIÓN.			
Puntuación	Severidad	Ocurrencia	Detección
1	Sin efecto.	Remota	Detección casi segura.
2	Defecto pequeño notado en pocas ocasiones.	Baja	Posibilidad muy alta de detección.
3	Defecto pequeño notado medianamente.		
4	Defecto pequeño notado la mayor parte del tiempo.	Moderada	Posibilidad alta de detección.
5	Rendimiento reducido de la función secundaria del proceso.		
6	Perdida de función secundaria.		
7	Rendimiento reducido de la función primaria.	Alta	Posibilidad baja de detección.
8	Perdida de la función primaria.		
9	Peligroso con advertencia.		
10	Peligroso sin advertencia.	Muy alta	Posibilidad muy remota de detección.
			No se puede detectar.

Ilustración 6- AMEF de retiro de producto del mercado. Fuente: Elaboración propia.

PROCEDIMIENTO PARA EL SISTEMA DE TRAZABILIDAD PHARMACY


El uso del sistema Pharmacy o también conocido como BackOffice en el Simulacro de Retiro de Producto del Mercado es crucial, porque permite localizar rápidamente los productos afectados y reducir tiempos de esa manera se evitan multas o denuncias que afectan la empresa GRUPO FARSANMAR S.A. DE C.V. El sistema está diseñado para cumplir con los requerimientos de las sucursales (puntos de venta) y los almacenes, por ende, se asegura la trazabilidad de los productos ya que el sistema brinda esa información.


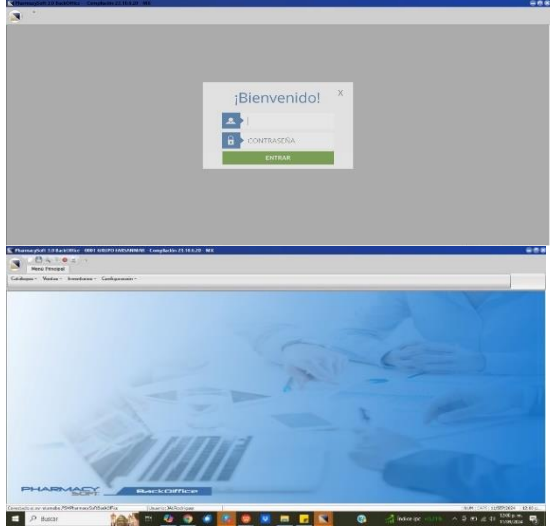
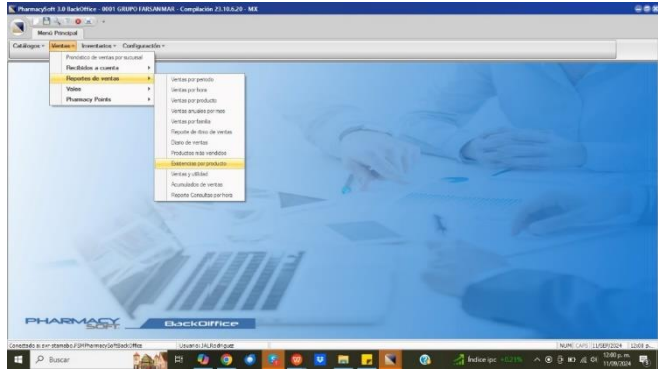
Además, permite mediante reportes identificar la precisión en la recuperación de los productos en alerta sanitaria, minimizando errores y garantizando la seguridad del cliente al retirar de manera eficiente los productos riesgosos del mercado.

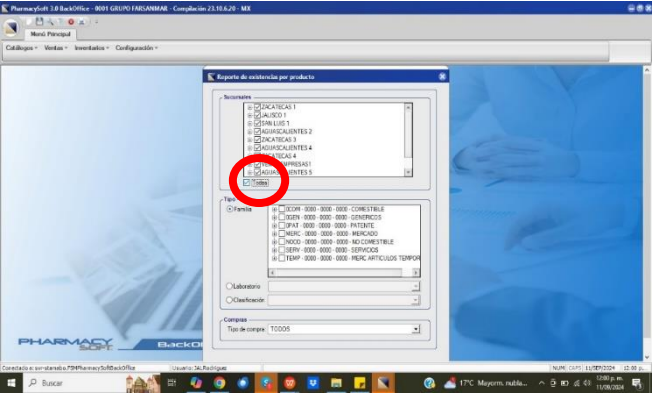
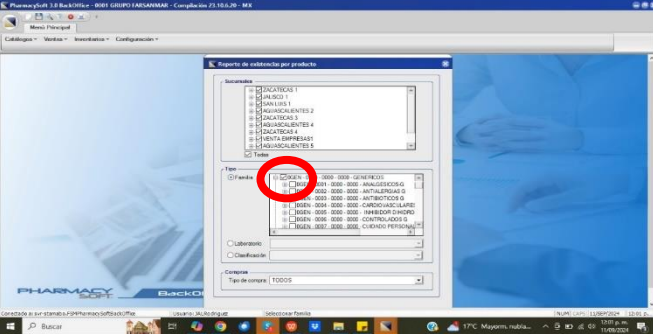
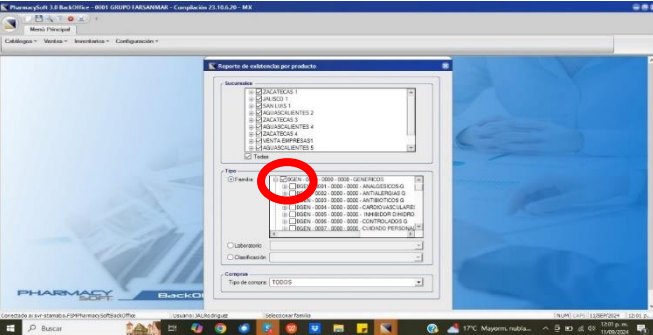
Para seleccionar el producto adecuado a utilizar en el simulacro se identificaron en el sistema las familias de medicamentos genéricos. Con el simulacro de retiro se buscaba no perjudicar al cliente en la adquisición de productos esenciales y tampoco se buscaba perjudicar las ventas, por ende, resultado importante solicitar el visto bueno del gerente comercial, del gerente de operaciones y del gerente de logística.

En la *Tabla 2-Procedimiento para identificar la trazabilidad de los productos en el sistema PHARMACY*. Fuente: *Elaboración propia*. Se muestra a detalle los pasos a seguir para seleccionar el producto. Es importante mencionar que la empresa no contaba como tal con un procedimiento escrito o plasmado en un documento en donde el auxiliar de Control Sanitario pudiera guiarse para la búsqueda de dicho producto, por lo tanto, el procedimiento resulto ser necesario para reducir tiempos y obtener una búsqueda efectiva.

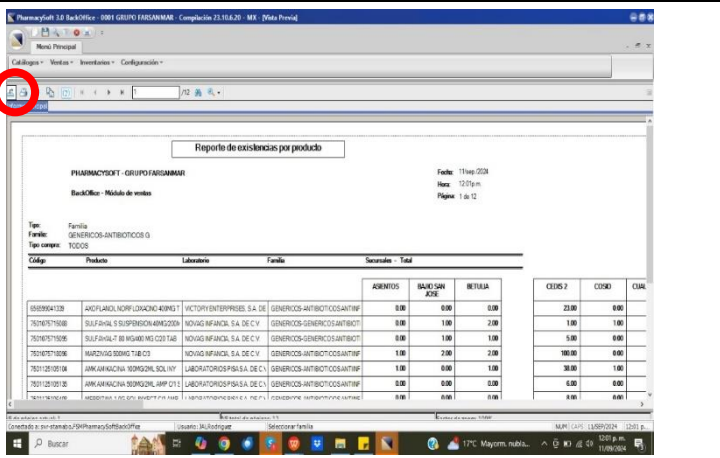
Tabla 2-Procedimiento para identificar la trazabilidad de los productos en el sistema PHARMACY. Fuente: *Elaboración propia*.

	GRUPO FARSANMAR S.A. DE C.V.	
	DEPARTAMENTO DE CONTROL SANITARIO	
	PASOS PARA IDENTIFICAR LA TRAZABILIDAD DE LOS PRODUCTOS EN EL SISTEMA PHARMACY	
NO. PASOS	DESCRIPCIÓN	EVIDENCIA

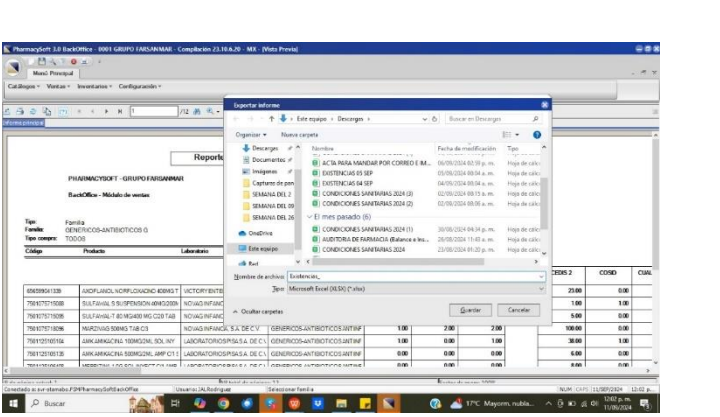
<p>1</p>	<p>Identificar e ingresar al sistema de Pharmacy que se encuentra en el escritorio.</p>	
<p>2</p>	<p>Ingresar usuario y contraseña.</p>	
<p>3</p>	<p>Seleccionar la opción de "VENTAS", después "REPORTES DE VENTAS" desplegar las opciones y dar clic en la opción "EXISTENCIAS POR PRODUCTOS".</p>	

<p>4</p>	<p>Se abrirá la pestaña de "REPORTE DE EXISTENCIA POR PRODUCTO" y se dará clic en el apartado de "TODAS". Para que aparezca el reporte general de todas las sucursales.</p>	
<p>5</p>	<p>Dar clic en la opción "GENÉRICOS" en donde se desplegarán las diversas familias de los productos.</p>	
<p>6</p>	<p>Seleccionar todas las familias de Genéricos, excepto en la familia de controlados, antibióticos y refrigerados, después dar clic a la opción de "IMPRIMIR"</p>	

7 En esta hoja se mostrará el reporte general de existencias de productos de todas las sucursales con respecto a los productos farmacéuticos de las familias de Genéricos. Se da clic en la opción de "GUARDAR".



8 Se guardará el archivo en formato Excel para poder manipular los datos de manera más fácil.



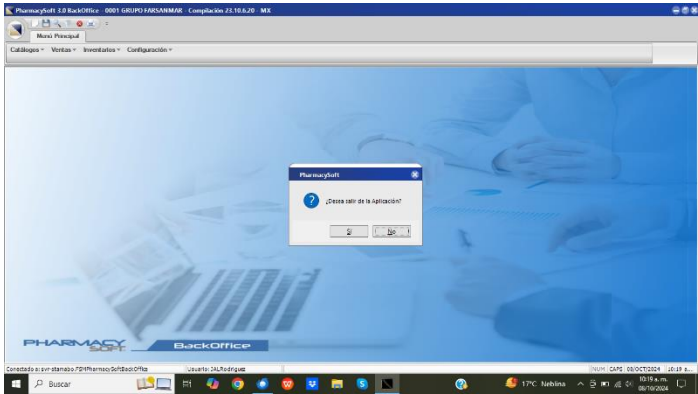
9 De esta manera mediante filtros en Excel podremos identificar que productos tienen existencia en todas las sucursales.

Reporte de existencias por producto

PHARMACY 3.0 - GRUPO FARMAMAR Fecha: 21/02/2021
BackOffice - Módulo de ventas Hora: 12:41:10 p.m.
Página: 1 de 2

Tip: Familia
Familia: GENERICOS-ANTIBIOTICOS G
Tipo compra: TODOS

Código	Producto	Laboratorio	Familia	Secuencia			CERO 2	CERO 3	CUM
				ASIENTOS	BAJO SIN ASIR	BETILLA			
500904113	ACICLAVICIL N-OPROLOXACIL 400MG	VICTORY ENTERPRISES S.A DE	GENERICOS-ANTIBIOTICOSANTIF	0.00	0.00	0.00	23.00	0.00	
7001071008	SULFAMIL S SUSPENSION 400MG	NOVAG FARMAC S.A DE C.V	GENERICOS-GENERICOSANTIBIOT	0.00	1.00	2.00	1.00	1.00	
7001071006	ACICLAVICIL 800MG TAB	NOVAG FARMAC S.A DE C.V	GENERICOS-ANTIBIOTICOSANTIF	1.00	2.00	2.00	30.00	0.00	
7001071010	AMIKACICIL 100MG SOL INY	LABORATORIOS S.A DE C.V	GENERICOS-ANTIBIOTICOSANTIF	1.00	0.00	1.00	30.00	1.00	
7001071011	AMIKACICIL 500MG SOL INY	LABORATORIOS S.A DE C.V	GENERICOS-ANTIBIOTICOSANTIF	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	
7001071012	AMIKACICIL 100 MG AMP 100 MG	LABORATORIOS S.A DE C.V	GENERICOS-ANTIBIOTICOSANTIF	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	

<p>10</p>	<p>Una vez guardado el documento en Excel podemos salir del sistema.</p>	
-----------	--	--

ELECCIÓN DE PRODUCTO A Y B PARA EL SIMULACRO DE RETIRO

Una vez descargado el reporte de existencias de productos del sistema PHARMACY, se identificaron aquellos productos con un mayor volumen, se presentaron las propuestas primeramente al jefe del departamento de Control Sanitario, el cual con base a las visitas que realiza a las sucursales y conforme al costo de los productos consideró la mejor opción los siguientes productos mostrados en la *Tabla 3- Descripción del Producto A para el Simulacro de Retiro. Fuente: GRUPO FARSANMAR S.A. DE C.V., 2024.* Y la *Tabla 4- Descripción del Producto B para el Simulacro de Retiro. Fuente: GRUPO FARSANMAR S.A. DE C.V., 2024.*

Tabla 3- Descripción del Producto A para el Simulacro de Retiro. Fuente: GRUPO FARSANMAR S.A. DE C.V., 2024.

DESCRIPCIÓN DEL PRODUCTO A	
CARACTERÍSTICAS	IMAGEN DE REFERENCIA
CÓDIGO:	7501836009661
NOMBRE COMERCIAL:	DUALGOS
COMPUESTO:	PARACETAMOL E IBUPROFENO
CANTIDAD:	325 MG/200 MG C/20 TAB
FABRICANTE:	LIFERPAL MD, S.A. DE C.V.



Tabla 4- Descripción del Producto B para el Simulacro de Retiro. Fuente: GRUPO FARSANMAR S.A. DE C.V., 2024.

DESCRIPCIÓN DEL PRODUCTO B	
CARACTERÍSTICAS	IMAGEN DE REFERENCIA
CÓDIGO:	7501573900115
NOMBRE COMERCIAL:	BIOMESINA COMPUESTA BULTILHIOSCINA
COMPUESTO:	BULTILHIOSCINA
CANTIDAD:	10 MG C/10 TAB
FABRICANTE:	BIOMEPE, S.A. DE C.V.



Para reafirmar que los productos fueron los adecuados para llevar a cabo el Simulacro de Retiro de producto del Mercado, el jefe del departamento de Control Sanitario tuvo que contactarse con uno de los supervisores con mayor control de existencias de

productos y con otro de los supervisores encargado de la zona con más ventas, para preguntar si la propuesta del producto A y B perjudicaría económicamente o existiera algún otro producto que pudiese ser mejor opción.

Con las opiniones obtenidas se reafirmó que los productos A y B fueron la mejor opción para llevar a cabo el Simulacro de Retiro de Producto del Mercado 2024.

Otro de los puntos importantes, fue que una vez seleccionado el producto y corroborar con los supervisores, el Jefe de Control Sanitario dio aviso al Gerente de operaciones y al Gerente Comercial, ya que en el procedimiento establecido indicaba solicitar el punto de vista de ambos, una vez planteadas las propuestas a los gerentes se dio aprobación para la implementación del Simulacro de Retiro de Producto del Mercado 2024.

RELACIÓN DE CORREOS Y CONTACTOS DE LAS 44 SUCURSALES

Una vez seleccionado el producto A y B, se solicitó al auxiliar de Control Sanitario realizar una relación que contenga los correos y números telefónicos de las 44 sucursales, en la *Ilustración 7- Correos y Contactos de las Sucursales. Fuente: Elaboración Propia.* Se muestra el formato que se utilizó para registrar la información de las sucursales por confiabilidad de la empresa GRUPO FARSANMAR S.A. DE C.V. no se reflejan los datos correspondientes.

Contar con el formato permitió a los encargados del Simulacro compartir de manera eficaz la información, documentación y las fechas correspondientes a la actividad planeada.

GRUPO FARSANMAR S.A DE C.V.		DEPARTAMENTO DE CONTROL SANITARIO			
CORREOS Y CONTACTOS DE SUCURSALES					
ZONA	SUPERVISOR	CORREO DEL SUPERVISOR	SUCURSAL	CORREO DE LA SUCURSAL	NÚMERO DE LA SUCURSAL
1					
2					
3					
4					
5					

Ilustración 7- Correos y Contactos de las Sucursales. Fuente: Elaboración Propia.

AVISO A LOS SUPERVISORES SOBRE EL SIMULACRO DE RETIRO DE PRODUCTO 2024

La empresa cuenta con 5 zonas (puntos de venta). Una vez seleccionado el producto A y B, además, de contar con el formato de correos y contactos de las sucursales, se solicitó también confirmar los correos de los supervisores encargados de las zonas.

Al contar con los datos necesarios se optó por enviar un mensaje vía correo para informales a los supervisores sobre la ejecución del Simulacro de Retiro de Producto del Mercado 2024 que se estará desarrollado la cuarta semana de octubre, de esta manera

se buscaba persuadir a las sucursales para dar seguimiento a lo indicado por el departamento de Control Sanitario.

En la *Ilustración 8-Correo para los Supervisores de las Zonas. Fuente: GRUPO FARSANMAR S.A. DE C.V.,2024*, se muestra la evidencia del mensaje que se compartió a los supervisores con respecto al Simulacro de Retiro.



Ilustración 8-Correo para los Supervisores de las Zonas. Fuente: GRUPO FARSANMAR S.A. DE C.V.,2024

PRIMER AVISO A LAS SUCURSALES SOBRE EL SIMULACRO DE RETIRO DE PRODUCTO DEL MERCADO 2024

Con base a la planeación se envió el primer mensaje a cada una de las sucursales, en donde se les solicito anticiparse para el Simulacro de Retiro, además, se les adjunto los formatos a considerar con anterioridad antes de llevarlo a cabo, se contempló la tercera semana de octubre del 2024 para compartirles la información y aclararles dudas vía WhatsApp. En la *Ilustración 9-Primer Aviso a Sucursales. Fuente: GRUPO FARSANMAR S.A. DE C.V.,2024*. Se muestra la evidencia del correo.

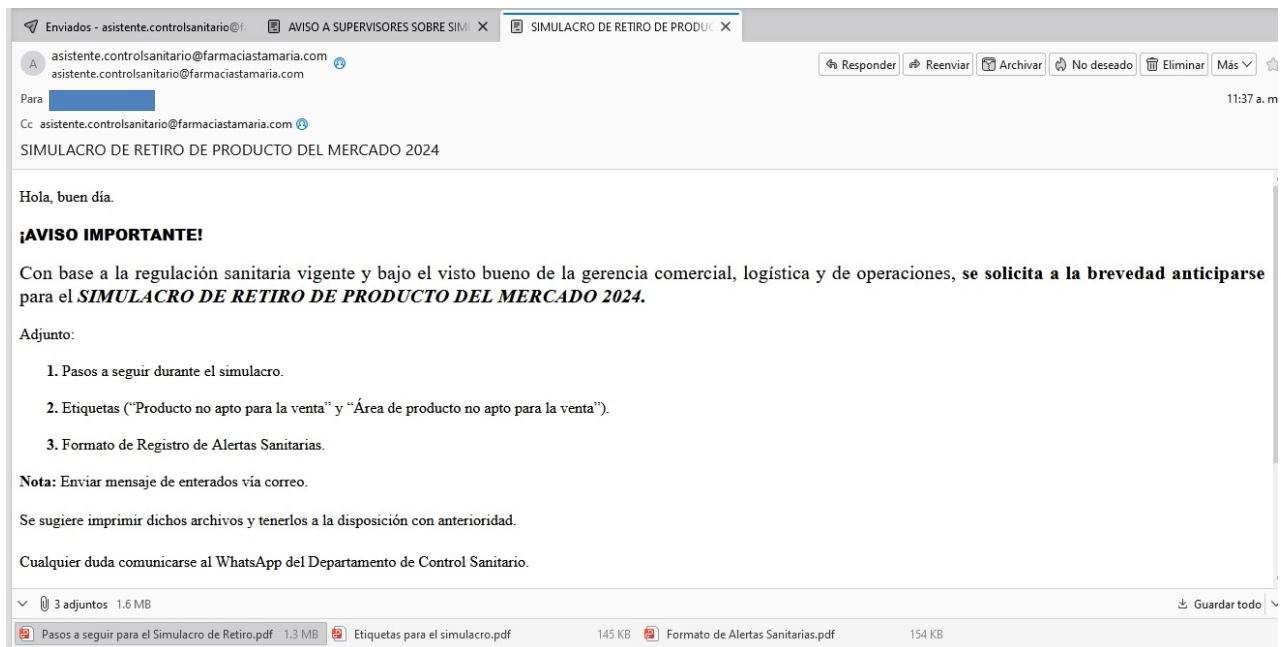


Ilustración 9-Primer Aviso a Sucursales. Fuente: GRUPO FARSANMAR S.A. DE C.V.,2024.

INFOGRAFÍA DE PASOS A SEGUIR PARA EL SIMULACRO DE RETIRO DE PRODUCTO DEL MERCADO 2024

Conforme al primer aviso que se les compartió a las sucursales, se les envió también una infografía de los pasos a seguir, se optó por esta herramienta ya que se buscaba resumir la información y mostrar de manera clara y visual los pasos a seguir para que no existiera ninguna duda.



Ilustración 10-Infografía de pasos a Seguir para el Simulacro de Retiro. Fuente: Elaboración Propia.

ETIQUETAS PARA EL SIMULACRO DE RETIRO DE PRODUCTO DEL MERCADO

En el primer mensaje también se adjuntó el formato de “Etiquetas”, que fueron necesarias para identificar el “Área de producto no apto para la venta” y, por ende, también el producto debió contar con la leyenda “Producto no apto para la venta”. Se les solicito al personal de las sucursales imprimir el formato y recortarlo con anterioridad para desarrollar el Simulacro de Retiro de una manera más eficiente.

El formato está diseñado para que el personal de las sucursales lo comprenda de manera clara y pueda desarrollar la actividad solicitada. En la *Ilustración 11- Etiquetas para el Simulacro de Retiro de Producto del Mercado. Fuente: Elaboración Propia.* Se muestra la evidencia.



Ilustración 11- Etiquetas para el Simulacro de Retiro de Producto del Mercado. Fuente: Elaboración Propia.

FORMATO DE REGISTRO DE ALERTAS SANITARIAS

Para sustentar que anualmente se está llevando a cabo un Simulacro de Retiro según lo establecido por la FARMACOPEA SEXTA EDICIÓN 2018, se compartió a las sucursales el formato de registro de alertas sanitarias, en el cual se registra la fecha de emisión del Simulacro, el emisor de la alerta sanitaria, el motivo, el nombre distintivo del producto, el fabricante, el número de lote, la cantidad encontrada, el lugar de acopio, y el nombre de quien lleno el registro, se dejan espacios para las posibles alertas reales que se pudieran presentar, y se solicita la firma del responsable sanitario y el líder de la sucursales.

Se optó por compartirlas a las sucursales algunos campos ya llenados, ya que en la mayoría de los casos tienen bastante trabajo y en cierta parte se buscaba facilitar y asegurar el llenado correcto de los requerimientos solicitados en el formato, este formato una vez llenado es anexado a la carpeta legal de cada una de las sucursales.

En la *Ilustración 12- Registro de Alertas Sanitarias*. Fuente: *Elaboración Propia*. Se muestra la evidencia del formato enviado a las sucursales.

GRUPO FARSANMAR S.A DE C.V.									
DEPARTAMENTO DE CONTROL SANITARIO									
REGISTRO DE ALERTAS SANITARIAS									
CLAVE: RAS	VERSIÓN:	02	REVISIÓN:	OCTUBRE 2025	SUSTITUYE:	Versión 01	PÁGINA: 1 de 2		
SUCURSAL:									
Una alerta sanitaria es un comunicado de riesgo que se refiere a que un producto, competencia de la COFEPRIS, que es procesado, comercializado, distribuido, acondicionado, o elaborado en México o en otros países, que por su uso o consumo representa un riesgo para la salud del consumidor mexicano, que puede tener trascendencia social y frente a la cual hay que tomar medidas en salud pública de manera urgente y eficaz.									
SOBRE LA ALERTA SANITARIA				SOBRE EL INSUMO			SOBRE LA RECOLECCIÓN		
No.	Fecha de emisión	Emisor de la Alerta Sanitaria	Motivo de la Alerta Sanitaria	Nombre distintivo	Fabricante	No. de lote	Cantidad encontrada	Lugar de acopio	Nombre de quien lleno el registro
1		GRUPO FARSANMAR S.A. DE C.V.	Simulacro de Retiro de Producto del Mercado				1	CEDIS MEDICINA	
2									
3									

 Líder de Sucursal
 Responsable Sanitario

Ilustración 12- Registro de Alertas Sanitarias. Fuente: Elaboración Propia.

GRÁFICO INFORMATIVO DE ALERTA SANITARIA PARA EL SIMULACRO DE RETIRO

Para definir el día de la ejecución del Simulacro, el jefe de Control Sanitario solicitó a los supervisores de las zonas a manera general que le compartieran los días a la semana en los que menos trabajo tiene el personal de las sucursales, los 5 supervisores coincidieron que los jueves resultan ser los más convenientes para que el personal pueda desarrollar más actividades, por esta razón es que se definió el **Jueves 24 de octubre del 2024** para ejecutar el Simulacro de Retiro de Producto del Mercado, por lo que se anticipó el Grafico Informativo de alerta sanitaria que se estará compartiendo a las sucursales hasta ese día, se tomó como referencia el diseño de alertas sanitarias emitidos por la COFEPRIS, se pretendía de manera visual hacer el grafico lo más real posible para adentrar a las personas en caso de una situación real.

En la *Ilustración 13-Gráfico Informativo de Alerta Sanitaria*, se muestra el grafico compartido a las sucursales.



Ilustración 13-Gráfico Informativo de Alerta Sanitaria. Fuente: GRUPO FARSANMAR S.A. DE C.V.,2024

Como escenario ficticio se consideró la falsificación y comercialización irregular del producto A o B según sea el caso, se tomó como referencia alguna información de alertas sanitarias proporcionadas en la página oficial de la COFEPRIS.

SEGUNDO AVISO A LAS SUCURSALES SOBRE EL SIMULACRO DE RETIRO DE PRODUCTO DEL MERCADO 2024

Para este segundo recordatorio se compartió en mensaje vía WhatsApp en el grupo de Sucursales de Control Sanitario y Líderes de Control Sanitario, en donde se les reitero la información del primer aviso, es decir, se les informó nuevamente que en la cuarta semana de octubre se llevaría a cabo el Simulacro de Retiro, sin embargo, no se les proporciono el día exacto.

Se les solicito a las sucursales que contestaran de enterados o recibido y así de esa manera comprobar si realmente revisaron la información y los formatos compartidos vía correo. Además, en este segundo mensaje también se compartió un video informativa que indicaba de manera dinámica los pasos a seguir durante el Simulacro de Retiro de Producto del Mercado.

En la Ilustración 14- Video de Segundo Aviso del Simulacro de Retiro de Producto del Mercado 2024. Fuente: GRUPO FARSANMAR S.A. DE C.V.,2024. Se muestra el mensaje compartido en ambos grupos de WhatsApp por confiabilidad de la empresa no se presenta de manera completa.



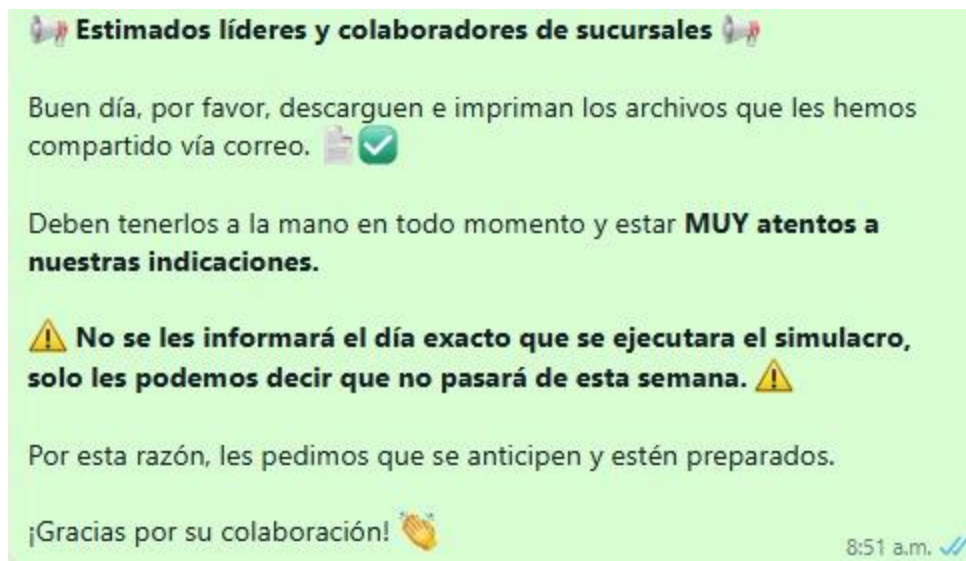
Ilustración 14- Video de Segundo Aviso del Simulacro de Retiro de Producto del Mercado 2024. Fuente: GRUPO FARSANMAR S.A. DE C.V.,2024.

TERCER AVISO A LAS SUCURSALES SOBRE EL SIMULACRO DE RETIRO DE PRODUCTO DEL MERCADO 2024

Durante la cuarta semana se mandó nuevamente un mensaje vía WhatsApp, dirigido a las sucursales y los líderes 1,2,3 de cada sucursal, con base a las dudas que surgieron del primer y segundo mensaje compartido por el departamento de Control Sanitario, el jefe de Control Sanitario solicitó al auxiliar enviar a las sucursales un mensaje en donde se enfatizara la importancia de anticiparse con la descarga, impresión y recorte (según sea el caso) de los formatos compartidos vía correo.

Además, se hizo hincapié en que no se les daría a conocer el día exacto del Simulacro de Retiro por lo que debían estar atentos a las indicaciones del Departamento de Control Sanitario.

En la *Ilustración 15- Segundo Aviso del Simulacro de Retiro de Producto del Mercado 2024. Fuente: GRUPO FARSANMAR S.A. DE C.V.,2024.* Se muestra la evidencia del mensaje compartido a los líderes y las sucursales.



*Ilustración 15- Segundo Aviso del Simulacro de Retiro de Producto del Mercado 2024.
Fuente: GRUPO FARSANMAR S.A. DE C.V.,2024.*

INFORMAR A LOS SUPERVISORES

Los supervisores desconocían la fecha exacta del Simulacro de Retiro, por lo tanto, el 23 de octubre del 2024 se informó de manera personal se les dio a conocer que el Jueves 24 de octubre del 2024 se ejecutaría el Simulacro de Retiro de Producto del Mercado, por esta razón se les solicitó discreción con respecto a la información proporcionada por el departamento de Control Sanitario.

INFORMAR AL SUB ENCARGADO DE ALMACÉN DE MEDICINA

Para confirmar que el procedimiento señalado en la *Tabla 1. Procedimiento para la implementación de Simulacro de Retiro de Producto del Mercado. Fuente:(GRUPO FARSANMAR S.A. DE C.V.,2024).* Se siguió de manera adecuada, se dio a conocer la información del Simulacro de Retiro de Producto del Mercado al sub encargado del turno de la mañana del almacén de medicina.

Para este paso el auxiliar de Control Sanitario solicitó acceso al almacén de medicina y platicó con el sub encargado sobre el día exacto del simulacro, el procedimiento a seguir en el almacén, además, solicitó notificar al departamento de Control Sanitario la llegada de las piezas y le comentó que una vez cotejado y realizado la relación de las sucursales

que enviaron el medicamento según lo indicado, se le solicitaría al personal del almacén de medicina incorpore los medicamentos al inventario físico y del sistema.

Con base al espacio saturado que puede llegar a tener el almacén de medicina se optó por colocar las piezas en una caja, por lo tanto, se le entrego al sub encargado la etiqueta impresa de "Área de producto no apto para la venta" esta etiqueta iría pegada en la caja para colocar las piezas de devolución (transferencia) de las sucursales, este paso finalizara hasta que la última sucursal envié su transferencia.



Ilustración 16-Etiqueta de "Área de producto no apto para la venta" en el almacén de medicina. Fuente: Elaboración Propia.

MENSAJE DE INICIO DEL SIMULACRO DE RETIRO DE PRODUCTO DEL MERCADO 2024

El 24 de Octubre del 2024 a las 9:00 a.m. en punto se compartió un correo a las 44 sucursales de GRUPO FARSANMAR S.A. DE C.V. para dar inicio al Simulacro de Retiro de Producto del Mercado, en el correo se compartió la fecha, la hora, la descripción del producto A y producto B (alternativo), se adjuntó el formato mostrado en la *Ilustración 13-Gráfico Informativo de Alerta Sanitaria. Fuente: GRUPO FARSANMAR S.A. DE C.V.,2024*, además, se compartió nuevamente la *Ilustración 10-Infografía de pasos a*

Seguir para el Simulacro de Retiro. Fuente: Elaboración Propia., la Ilustración 11- Etiquetas para el Simulacro de Retiro de Producto del Mercado. Fuente: Elaboración Propia. Y el formato mostrado en la Ilustración 12- Registro de Alertas Sanitarias. Fuente: Elaboración Propia.

Se hizo hincapié en solo considerar una pieza del producto A y en caso de no contar con el primer producto seleccionar una pieza del producto B. Se les solicitó a las 44 sucursales contestar de enterados o recibido, mandar sus evidencias vía WhatsApp y comunicarse para cualquier duda al departamento de Control Sanitario.

Por otro lado, en el mismo correo se les menciona que sería evaluado su tiempo de respuesta al correo y a la devolución (transferencia) al almacén de medicina CEDIS 2. En la *Ilustración 17- Mensaje de Inicio de Simulacro de Retiro de Producto del Mercado 2024. Fuente: GRUPO FARSANMAR S.A. DE C.V.,2024.* Se muestra el mensaje descrito en el correo enviado para las 44 sucursales.

Por confidencialidad de la empresa no se muestran los correos de las sucursales, los supervisores de las 5 zonas y los correos del gerente de logística, gerente de operaciones, gerente comercial y el Jefe del departamento de Control Sanitario.

INICIO DEL SIMULACRO DE RETIRO DE PRODUCTO DEL MERCADO OCTUBRE 2024


Hola, buen día.

¡ATENCIÓN SUCURSALES!

¡INICIA!

SIMULACRO DE RETIRO DE PRODUCTO DEL MERCADO

Fecha: 24 de Octubre del 2024

 **Hora: 9:00 a.m.**

Descripción del producto para llevar a cabo el simulacro:

PRODUCTO A

Código del producto: 7501836009661

Nombre comercial: DUALGOS

Compuesto: PARACETAMOL E IBUPROFENO

Cantidad: 325 MG/200 MG C/20 TAB

Pieza: Solo 1 pieza

NOTA: Solo se requiere **1 pieza** del producto A.

En caso de no contar con ese producto, seleccionar **1 pieza** del producto B para llevar a cabo el simulacro.

PRODUCTO B

Código del producto: 7501573900115

Nombre comercial: BIOMESINA

Compuesto: BUTILHIOSCINA

Cantidad: 10 MG C/10 TAB

Pieza: Solo 1 pieza

Adjunto:

1. Pasos a seguir durante el simulacro.
2. Gráfico Informativo del producto A o B según sea el caso.
3. Etiquetas ("Producto no apto para la venta" y "Área de producto no apto para la venta").
4. Formato de Registro de Alertas Sanitarias.

Enviar mensaje de enterados, vía correo o whatsapp.

Recuerda que se evaluará el tiempo de respuesta de la sucursal.

Cualquier duda comunicarse al WhatsApp del Departamento de Control Sanitario.



Ilustración 17- Mensaje de Inicio de Simulacro de Retiro de Producto del Mercado 2024. Fuente: GRUPO FARSANMAR S.A. DE C.V.,2024.

Para llevar a cabo el control de las evidencias fotográficas enviadas por las sucursales se diseñaron carpetas para cada sucursal, de esta manera se estaría anexando la información que respalde el Simulacro de Retiro de Producto del Mercado.

En la *Ilustración 18- Carpetas de Evidencia*. Fuente: *Elaboración Propia*. Se muestra la evidencia de dicha actividad.

Nombre	Fecha de modificación	Tipo	Tamaño
BAJIO SAN JOSÉ	24/10/2024 11:15 a. m.	Carpeta de archivos	
BETULIA	24/10/2024 11:20 a. m.	Carpeta de archivos	
COSIO	24/10/2024 11:32 a. m.	Carpeta de archivos	
CUAUTHEMOC	24/10/2024 11:52 a. m.	Carpeta de archivos	
GUADALUPE	24/10/2024 11:45 a. m.	Carpeta de archivos	
JESUS MARIA	24/10/2024 02:32 p. m.	Carpeta de archivos	
JUAN ALDAMA	24/10/2024 04:23 p. m.	Carpeta de archivos	
LA BLANCA	24/10/2024 11:37 a. m.	Carpeta de archivos	
LA PANADERA	24/10/2024 11:51 a. m.	Carpeta de archivos	
LUIS MOYA	24/10/2024 11:21 a. m.	Carpeta de archivos	
MARGARITAS	24/10/2024 11:47 a. m.	Carpeta de archivos	
MARIANO HIDALGO	24/10/2024 11:35 a. m.	Carpeta de archivos	
MIGUEL AUZA	24/10/2024 11:54 a. m.	Carpeta de archivos	
OJUELOS 2	24/10/2024 11:34 a. m.	Carpeta de archivos	
PABELLÓN	25/10/2024 07:57 a. m.	Carpeta de archivos	
PALO ALTO	24/10/2024 11:14 a. m.	Carpeta de archivos	
PARIAN	24/10/2024 12:34 p. m.	Carpeta de archivos	
PINOS	24/10/2024 03:55 p. m.	Carpeta de archivos	
POZO DE GAMBOA	24/10/2024 02:15 p. m.	Carpeta de archivos	
RIO GRANDE	24/10/2024 11:23 a. m.	Carpeta de archivos	
SALINAS 1	24/10/2024 11:48 a. m.	Carpeta de archivos	
SALINAS 2	24/10/2024 11:28 a. m.	Carpeta de archivos	
SALINAS 3	24/10/2024 11:43 a. m.	Carpeta de archivos	
SAN ANTONIO	24/10/2024 11:50 a. m.	Carpeta de archivos	
SAN JOSE DE GRACIA	24/10/2024 11:53 a. m.	Carpeta de archivos	
SAN PANCHO	24/10/2024 11:49 a. m.	Carpeta de archivos	
SAN RAMÓN	24/10/2024 03:57 p. m.	Carpeta de archivos	
TACOALECHE	24/10/2024 11:41 a. m.	Carpeta de archivos	

Ilustración 18- Carpetas de Evidencia. Fuente: Elaboración Propia.

SEGUIMIENTO AL SIMULACRO DE RETIRO DE PRODUCTO DEL MERCADO 2024

El 25 de octubre a las 8:30 a.m. el auxiliar de Control Sanitario solicitó acceso al almacén de medicina para revisar las piezas que habían llegado al almacén, en total fueron 18 piezas del producto A (Dualgos) y 2 piezas del producto B (Biomesina). Se observó que las dos piezas del producto B fueron un error ya que las sucursales no comprendieron 100% el procedimiento.

En la *Ilustración 19- Primera ronda de piezas recibidas en el almacén de medicina (Periodo 1 día)*. Fuente: GRUPO FARSANMAR S.A. DE C.V., 2024. Se anexa la evidencia de las piezas recibidas durante el periodo 24 de Octubre del 2024 a las 9:00 a.m. al 25 de Octubre del 2024 a las 9:00 a.m. (1 día).

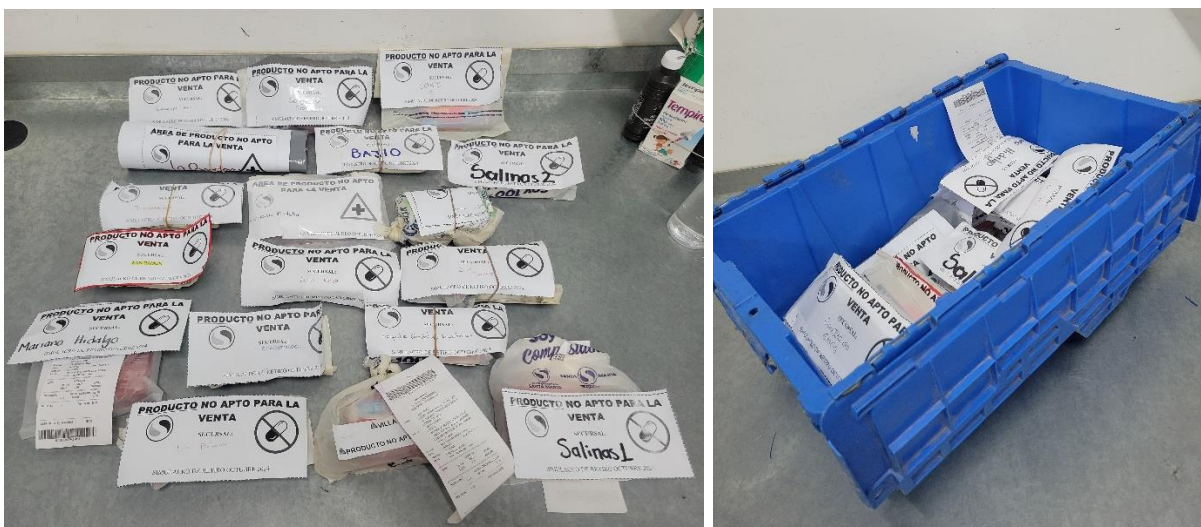


Ilustración 19- Primera ronda de piezas recibidas en el almacén de medicina (Periodo 1 día). Fuente: GRUPO FARSANMAR S.A. DE C.V., 2024.

Además, se utilizó el formato mostrado en la *Ilustración 20- Relación de envío de piezas al almacén de medicina*. Fuente: *Elaboración Propia*. En donde se registró el nombre de la sucursal, la cantidad de piezas enviadas por la sucursal y el producto enviado (A o B) y por último se registraron las incidencias encontradas con base a la devolución (transferencia), es decir, se inspeccionó que el producto correspondiera a los señalados en el Simulacro de Retiro, también la cantidad de piezas, el requerimiento de que el producto viniera envuelto en una bolsa, se revisó también la existencia física del ticket, además, que la etiqueta correspondiera al “Producto no apto para la venta” y que esta contara con el nombre de la sucursal.

Para este momento del desarrollo del Simulacro de Retiro de Producto del Mercado, se identificó un error por parte del departamento de Control Sanitario, ya que en la *Ilustración 10-Infografía de pasos a Seguir para el Simulacro de Retiro*. Fuente: *Elaboración Propia*. Y la *Ilustración 14- Video de Segundo Aviso del Simulacro de Retiro de Producto del Mercado 2024*. Fuente: *GRUPO FARSANMAR S.A. DE C.V.,2024*.

En el tercer paso se indicó a las sucursales realizar una devolución de la pieza seleccionada, sin embargo, correspondía a una transferencia para el almacén de medicina de GRUPO FARSANMAR S.A. DE C.V., ya lado, en una devolución el proceso

es más complejo porque se devuelve la pieza primero a la sucursal y después al almacén de medicina una vez autorizado el reporte de rechazo, además el cliente debe firmar el ticket de devolución, por otro lado en una transferencia de la sucursal al almacén de medicina (CEDIS 2) solo se mueven las piezas de un lado a otro y de esta manera se comprueba mediante el sistema Pharmacy (WMS) la existencia física del producto.

En la *Ilustración 20- Relación de envío de piezas al almacén de medicina. Fuente: Elaboración Propia.* Se observan los resultados de la primera ronda de envío de devolución (transferencia).

	GRUPO FARSANMAR S.A DE C.V.			
	DEPARTAMENTO DE CONTROL SANITARIO			
	RELACIÓN DE ENVIÓ DE PIEZAS			
No.	Sucursal	No. de piezas	Producto A o B	Observaciones
1	Salinas 1	1 pieza	A	Todo bien
2	Salinas 2	1 pieza	A	Todo bien
3	San Pancho	2 piezas	A y B	Falta el nombre de la sucursal en la etiqueta.
4	Cosio	1 pieza	A	Todo bien
5	San José de Gracia	1 pieza	A	Todo bien
6	Villa García	1 pieza	A	No respeto el formato de las etiquetas compartidas.
7	Luis Moya	1 pieza	A	Falta el nombre de la sucursal en la etiqueta.
8	Guadalupe	1 pieza	A	Todo bien
9	Villa Hidalgo Jalisco	2 piezas	A y B	Todo bien
10	Zoquite	1 pieza	A	Todo bien
11	La Blanca	1 pieza	A	Falta el nombre de la sucursal en la etiqueta.
12	Bajío	1 pieza	A	Todo bien
13	La Panadera	1 pieza	A	La etiqueta no corresponde la de producto no apto y falta ticket físico.
14	Cuauhtemoc	1 pieza	A	Todo bien
15	Tacoaleche	1 pieza	A	Todo bien
16	Betulia	1 pieza	A	La etiqueta no corresponde la de producto no apto para la venta.
17	San Ramón	1 pieza	A	Todo bien
18	Mariano Hidalgo	1 pieza	A	Todo bien

Ilustración 20- Relación de envío de piezas al almacén de medicina. Fuente: Elaboración Propia.

El 28 de octubre del 2024 se revisó nuevamente el envío de las piezas de las sucursales faltantes en el almacén de medicina, en total se recibieron 12 piezas. Con base a la relación realizada mostrada en la *Ilustración 20- Relación de envío de piezas al almacén de medicina*. Fuente: *Elaboración Propia.*, se observó que dos de las piezas recibidas no contaban con la etiqueta que correspondía a la de “Producto no apto para la venta” y una de las sucursales envió el formato de alertas sanitarias, por lo que se le solicitó llenar nuevamente el formato para que pudiera anexarlo a la carpeta legal de la sucursal.

En la *Ilustración 21- Segunda ronda de piezas recibidas en el almacén de medicina (Periodo 2 días)*. Fuente: *GRUPO FARSANMAR S.A. DE C.V., 2024*. Se muestra la evidencia las piezas recibidas en el almacén de CEDIS 2.



Ilustración 21- Segunda ronda de piezas recibidas en el almacén de medicina (Periodo 2 días). Fuente: *GRUPO FARSANMAR S.A. DE C.V., 2024*.

El 29 de octubre del 2024 el auxiliar de Control Sanitario envió vía WhatsApp mensaje a las sucursales faltantes solicitándoles enviar sus evidencias fotográficas y la pieza del Simulacro de Retiro de Producto del Mercado.

El 30 de octubre del 2024 se revisaron nuevamente las piezas recibidas en el almacén de medicina de CEDIS 2, en total llegaron 9 piezas, tres de las piezas recibidas no contaban con la etiqueta que correspondía a la de “Producto no apto para la venta” y dos de las sucursales enviaron el formato de alertas sanitarias por lo tanto se les notificó vía

WhatsApp para solicitarles nuevamente la impresión y el llenado del formato para que pudieran anexarlo a la carpeta legal de la sucursal.

Cabe mencionar que algunas sucursales enviaron dos piezas una de Dualgos y otra de Biomesina, se les acepto así, sin embargo, esto indica que no comprendieron 100% el procedimiento lo que representa un punto de mejora para los simulacros de retiro futuros.

En la *Ilustración 22- Tercera ronda de piezas recibidas en el almacén de medicina (Periodo posterior a 3 días)*. Fuente: GRUPO FARSANMAR S.A. DE C.V., 2024. Se muestra la evidencia fotográfica que respalda la información mencionada.

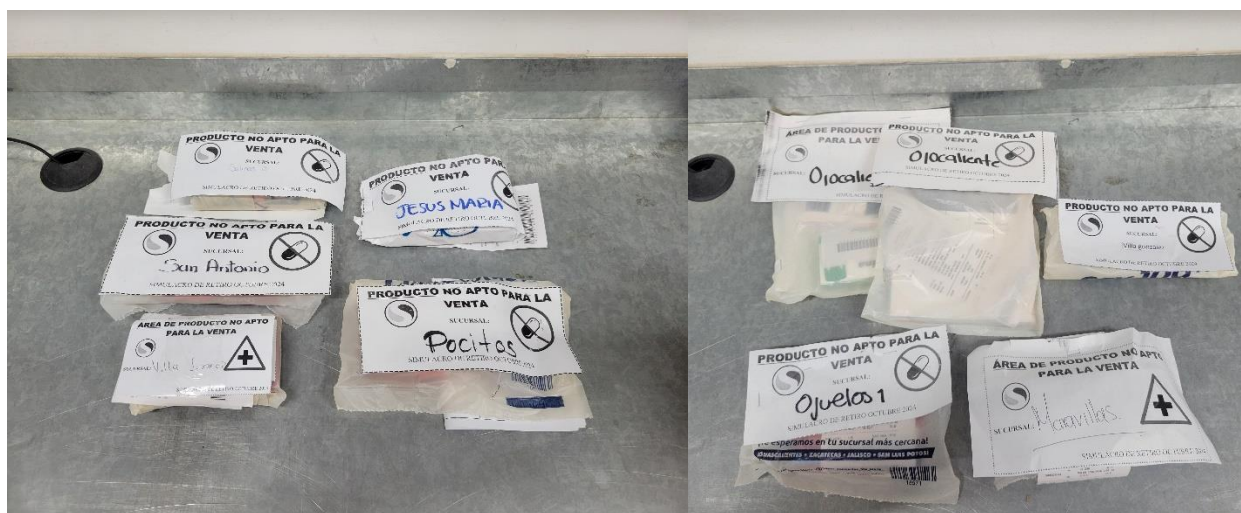


Ilustración 22- Tercera ronda de piezas recibidas en el almacén de medicina (Periodo posterior a 3 días). Fuente: GRUPO FARSANMAR S.A. DE C.V., 2024.

El 1 de noviembre del 2024, se realizó la cuarta ronda de revisión de piezas enviadas por las sucursales faltantes, las piezas recibidas en almacén de medicina fueron 3 piezas en total de las cuales todas cumplen con los requisitos solicitados, sin embargo, el tiempo de respuesta, no fue favorable ya que transcurrieron 9 días para que nos enviaran sus evidencias y las piezas.

Cabe mencionar que para esta ronda el 31 de Octubre del 2024 se solicitó a las sucursales vía telefónica retomar la actividad del Simulacro de Retiro haciéndoles hincapié en la evaluación de los tiempos de respuesta ya que en un escenario real se tiene que atender de manera inmediata la alerta sanitaria emitida por la COFEPRIS, por

lo tanto, se les pidió enviar sus evidencias y la pieza al almacén de medicina lo más pronto posible.

Como punto de mejora se retomó la importancia de que los colaboradores de sucursal y los líderes 1, 2 y 3 revisen los grupos de WhatsApp (**Sucursales de Control Sanitario y Líderes de Control Sanitario**) manejados por el departamento de Control Sanitario, ya que en su mayoría las sucursales le mencionaban al auxiliar de Control Sanitario que no tenían conocimiento de dicho Simulacro o que sus líderes de sucursal no les habían compartido la información representada en la *Ilustración 10-Infografía de pasos a Seguir para el Simulacro de Retiro. Fuente: Elaboración Propia.*

En la *Ilustración 23- Cuarta ronda de piezas recibidas en el almacén de medicina (Periodo posterior a 3 días). Fuente: GRUPO FARSANMAR S.A. DE C.V., 2024.*

Se muestra la evidencia fotográfica de las piezas enviadas en la cuarta ronda.



Ilustración 23- Cuarta ronda de piezas recibidas en el almacén de medicina (Periodo posterior a 3 días). Fuente: GRUPO FARSANMAR S.A. DE C.V., 2024.

Para este momento del desarrollo del Simulacro de Retiro de Producto del Mercado, se les hablo vía telefónica a las sucursales faltantes las cuales fueron Margaritas y Asientos, en dicho mensaje se les solicito urgentemente realizar el Simulacro de Retiro, por lo que nuevamente se les compartieron los pasos, las etiquetas y los formatos a utilizar vía

WhatsApp, además se les menciono que para la realización del ticket correspondería a una salida por transferencia para CEDIS 2.

El día 1 y 2 de noviembre del 2024 se revisaron las piezas faltantes de las sucursales de Margaritas y Asientos en el almacén de medicina. Como se muestra en la *Ilustración 24- Quinta ronda de piezas recibidas en el almacén de medicina (Periodo posterior a 3 días)*. Fuente: GRUPO FARSANMAR S.A. DE C.V., 2024.

Las piezas cumplen con los requisitos y especificaciones solicitadas durante el Simulacro de Retiro, sin embargo, el tiempo de respuesta no fue muy favorable ya que llegaron al almacén de medicina después de 9 a 10 días contando a partir del 24 de octubre que se dio inicio al Simulacro.

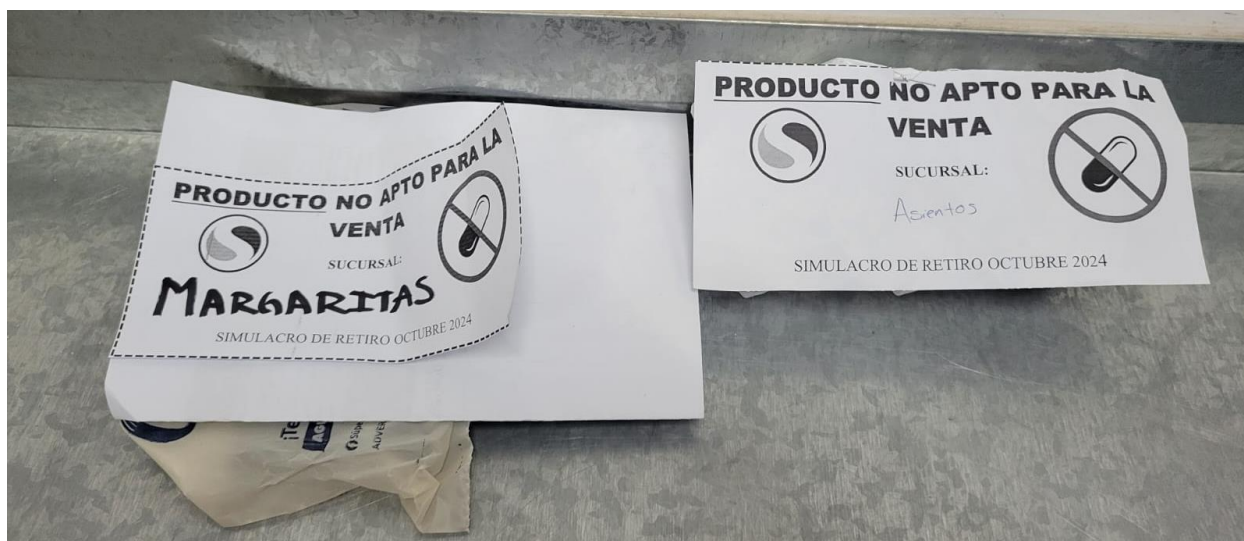


Ilustración 24-Quinta ronda de piezas recibidas en el almacén de medicina (Periodo posterior a 3 días). Fuente: GRUPO FARSANMAR S.A. DE C.V., 2024.

Con la quinta ronda se finalizó el Simulacro de Retiro de Producto del Mercado 2024 que dio inicio el **24 de octubre del 2024 a las 9:00 a.m.** y finalizó el **2 de Noviembre del 2024 a las 9:00 a.m.**

En la *Ilustración 25- Evidencia de piezas recibidas en almacén de medicina*. Fuente: GRUPO FARSANMAR S.A. DE C.V., 2024. Se comprueba la existencia de las 44 piezas del producto Dualgos y 4 piezas del producto Biomesina, dando un total de 48 piezas recibidas en el almacén de medicina de la empresa GRUPO FARSANMAR S.A. DE C.V.

CAPÍTULO 5: RESULTADOS

12. Resultados

Este documento presenta los resultados obtenidos en el proyecto “Implementación del Simulacro de Retiro de Producto del Mercado”, cuyo objetivo principal fue realizar el Simulacro de Retiro el Jueves 24 de octubre del 2024 en la empresa GRUPO FARSANMAR S.A. DE C.V., para el cumplimiento al marco regulatorio dictado por COFEPRIS en materia de las “Buenas Prácticas de Almacenamiento y Distribución de medicamentos y demás insumos para la salud”, dentro del departamento de Control Sanitario, dicho proyecto se desarrolló para evitar en caso de un escenario real demandas legales por parte de los clientes o pacientes afectados por el uso de medicamentos defectuosos, lo que conlleva además multas por parte de las autoridades sanitarias.

Para lograr estos resultados, se aplicaron procedimientos, métodos y técnicas que permitieron el alcance de los objetivos.

A continuación, se muestran los resultados obtenidos con base a los objetivos específicos propuestos en el proyecto.

Objetivo propuesto:

- I. Realizar un procedimiento de trazabilidad del sistema Pharmacy para la identificación del medicamento a considerar en el Simulacro de Retiro.

Resultado esperado:

Antes de dar inicio con el Simulacro de Retiro de Producto del Mercado se estableció un procedimiento de trazabilidad del sistema Pharmacy (WMS) diseñado específicamente para la empresa GRUPO FARSANMAR S.A. DE C.V. en el almacén de medicina y sus puntos de venta.

De esta manera se consiguió identificar el producto adecuado para llevar a cabo el Simulacro, cabe mencionar que se excluyeron los medicamentos controlados y refrigerados ya que para estos se requiere de procesos más complejos y el cumplimiento de ciertas especificaciones establecidas por COFEPRIS e ISSEA, por ende se optó por

seleccionar un antibiótico también se evaluó si las 44 sucursales contaban con más de 5 piezas del medicamento siendo el Medicamento Dualgos la opción A y como producto alternativo la Biomesina.

Dicho procedimiento no existía y conforme a lo explicado por el jefe del Departamento de Control Sanitario el auxiliar de control sanitario diseño el procedimiento que se muestra en la *Tabla 2-Procedimiento para identificar la trazabilidad de los productos en el sistema PHARMACY. Fuente: Elaboración propia.*

Objetivo propuesto:

- II. Registrar en un Excel los tiempos de respuesta de las 44 sucursales desde que recibieron el mensaje para dar inicio al simulacro hasta que realizaron la devolución (transferencia) del producto y llegó al almacén de medicina.

Resultado esperado:

Para dicho registro en Excel se tomó de referencia el formato designado en el Simulacro de Retiro de Producto del Mercado 2023.

A continuación, se presenta dicho formato:

Tabla 5- Resultados del Simulacro de Retiro de Producto del Mercado 2024. Fuente: GRUPO FARSANMAR S.A. DE C.V., 2024.

	GRUPO FARSANMAR S.A DE C.V.		
	DEPARTAMENTO DE CONTROL SANITARIO		
	RESULTADOS DEL SIMULACRO DE RETIRO DE PRODUCTO DEL MERCADO 2024		
Fecha de inicio del Simulacro de Retiro:	24 de octubre del 2024	Fecha de término del Simulacro de Retiro:	2 de noviembre del 2024

Hora de inicio del Simulacro de Retiro:	9:00 p.m.	Hora de término del Simulacro de Retiro:	9:00 p.m.
Tiempo mínimo de envío del medicamento en el Simulacro de Retiro:	1 día	Tiempo máximo de envío del medicamento en el Simulacro de Retiro:	10 días
Tiempo promedio de envío del medicamento en el Simulacro de Retiro de Producto del Mercado:		1.5 días	
No.	Parámetros del Simulacro de Retiro	Resultado del Simulacro de Retiro	
Tiempo de Respuesta al Correo del Simulacro de Retiro de Producto del Mercado			
Considerando el tiempo de respuesta en que las sucursales enviaron sus evidencias fotográficas del Simulacro de Retiro de Producto del Mercado vía WhatsApp.			

<p style="text-align: center;">1</p>	<p>Sucursales que dieron respuesta al correo del simulacro, dentro de las primeras 6 horas.</p>	<p>Zona 1: Ojuelos 2, La Blanca, Salinas 1, Salinas 2, Salinas 3 y Villa Hidalgo Zacatecas.</p> <p>Zona 2: Parian, Mariano Hidalgo y San Pancho.</p> <p>Zona 3: Villa de Cos, Zoquite, Río Grande, Tacoaleche, Guadalupe, Miguel Auza y Pozo de Gamboa.</p> <p>Zona 4: Cosio, Luis Moya, Cuauthemoc y San Antonio.</p> <p>Zona 5: Betulia, Bajio de San José, La Panadera, Palo Alto, San Jose de Gracia, Villa García y Villa Hidalgo Jalisco.</p>
---	--	--

		Total de Sucursales:	27
2	Sucursales que dieron respuesta al correo del simulacro, posterior a las primeras 6 horas.	<p>Zona 1: Pinos, Ojuelos y Villa González.</p> <p>Zona 2: Jesús María, Terán, Pocitos, Maravillas y Margaritas.</p> <p>Zona 3: San Ramón y Juan Aldama.</p> <p>Zona 4: Pabellón, Trancoso, Ojocaliente, Rincón de Romos y Asientos.</p> <p>Zona 5: Villa Juarez y Loreto.</p>	
		Total de Sucursales:	17
TOTAL, DE SUCURSALES QUE DIERÓN RESPUESTA AL SIMULACRO DE RETIRO DE PRODUCTO DEL MERCADO Y COMPARTIERÓN SUS EVIDENCIAS FOTOGRÁFICAS VÍA WHATSAPP		44	

Tiempo de Envió del Simulacro de Retiro de Producto del Mercado				
Considerando el tiempo de respuesta de las sucursales al enviar la pieza al almacén de medicina de GRUPO FARSANMAR S.A. DE C.V.				
3	<p>Sucursales que enviaron el producto y fue recibido en el almacén en menos de 24 horas (1 día).</p>	<p>Zona 1: Salinas 1, Salinas 2 y La Blanca.</p> <p>Zona 2: San Pancho y Mariano Hidalgo.</p> <p>Zona 3: Guadalupe, Zoquite, Tacoaleche y San Ramon.</p> <p>Zona 4: Cosio, Luis Moya y Cuauhtémoc.</p> <p>Zona 5: San José de Gracia, Villa García, Villa Hidalgo Jalisco, Bajío de San José, La Panadera y Betulia.</p>		
		<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="background-color: #1a3d4d; color: white; padding: 5px;">Total de Sucursales:</td> <td style="text-align: center; padding: 5px;">18</td> </tr> </table>	Total de Sucursales:	18
Total de Sucursales:	18			

<p style="text-align: center;">4</p>	<p>Sucursales que enviaron el producto y fue recibido en el almacén a las 48 horas (2 días).</p>	<p>Zona 1: Ojuelos 2, Villa Hidalgo Zacatecas y Pinos.</p> <p>Zona 2: Teran y Parian.</p> <p>Zona 3: Villa de Cos, Juan Aldama, Pozo Gamboa, Río Grande y Miguel Auza.</p> <p>Zona 4: Pabellón.</p> <p>Zona 5: Palo Alto.</p>	
		<p>Total de Sucursales:</p>	<p>12</p>

5	<p>Sucursales que enviaron el producto y fue recibido en el almacén ente posterior a las 72 horas (más de 3 días).</p>	<p>Zona 1: Salinas 3, Ojuelos y Villa González.</p> <p>Zona 2: Jesús María, Pocitos, Maravillas y Margaritas.</p> <p>Zona 3:</p> <p>Zona 4: San Antonio, Ojocaliente, Rincón de Romos, Trancoso y Asientos.</p> <p>Zona 5: Villa Juarez y Loreto.</p>		
		<table border="1"> <tr> <td data-bbox="1070 1125 1328 1234">Total de Sucursales:</td> <td data-bbox="1328 1125 1430 1234">14</td> </tr> </table>	Total de Sucursales:	14
Total de Sucursales:	14			
<p>TOTAL, DE SUCURSALES QUE ENVIARÓN LAS PIEZAS AL ALMACÉN DE MEDICINA DE GRUPO FARSANMAR S.A. DE C.V.</p>		<p>44</p>		

La relación de envío de piezas quedo de la siguiente manera:

Tabla 6- Relación de Envío de Piezas de las Sucursales. Fuente: GRUPO FARSANMAR S.A. DE C.V., 2024.

		GRUPO FARSANMAR S.A DE C.V.					
		DEPARTAMENTO DE CONTROL SANITARIO					
RELACIÓN DE ENVIÓ DE PIEZAS							
No.	Zona	Sucursal	No. de piezas	Producto A o B	Tiempo de respuesta al Simulacro (mensaje de recibido y envío de evidencias)	Tiempo de respuesta (envío de la pieza al almacén de medicina)	Observaciones
1	Zona 1	Ojuelos 2	1 pieza	A	Dentro de las primeras 6 horas	En 48 horas (2 días)	La etiqueta no corresponde a la de producto no apto para la venta.
2		Pinos	1 pieza	A	Posterior a las primeras 6 horas	En 48 horas (2 días)	Todo bien
3		Salinas 1	1 pieza	A	Dentro de las primeras 6 horas	Menos de 24 horas (1 día)	Todo bien
4		Salinas 2	1 pieza	A	Dentro de las primeras 6 horas	Menos de 24 horas (1 día)	Todo bien
5		Salinas 3	1 pieza	A	Dentro de las primeras 6 horas	Posterior a 72 horas (más de 3 días)	Todo bien
6		Ojuelos 1	1 pieza	A	Posterior a las primeras 6 horas	Posterior a 72 horas (más de 3 días)	Todo bien
7		La Blanca	1 pieza	A	Dentro de las primeras 6 horas	Menos de 24 horas (1 día)	Falta el nombre de la sucursal

							en la etiqueta.
8		Villa Gonzalez	1 pieza	A	Posterior a las primeras 6 horas	Posterior a 72 horas (más de 3 días)	Todo bien
9		Villa Hidalgo Zacatecas	1 pieza	A	Dentro de las primeras 6 horas	En 48 horas (2 días)	La etiqueta no corresponde a la de producto no apto para la venta.
10		Jesús María	1 pieza	A	Posterior a las primeras 6 horas	Posterior a 72 horas (más de 3 días)	Todo bien
11		Maravillas	2 piezas	A y B	Posterior a las primeras 6 horas	Posterior a 72 horas (más de 3 días)	La etiqueta no corresponde a la de producto no apto para la venta.
12	Zona 2	Margaritas	1 pieza	A	Posterior a las primeras 6 horas	Posterior a 72 horas (más de 3 días)	Todo bien
13		Parian	1 pieza	A	Dentro de las primeras 6 horas	En 48 horas (2 días)	Todo bien
14		San Pancho	2 piezas	A y B	Dentro de las primeras 6 horas	Menos de 24 horas (1 día)	Falta el nombre de la sucursal en la etiqueta.
15		Terán	1 pieza	A	Posterior a las primeras 6 horas	En 48 horas (2 días)	Todo bien
16		Mariano Hidalgo	1 pieza	A	Dentro de las primeras 6 horas	Menos de 24 horas (1 día)	Todo bien

17		Pocitos	1 pieza	A	Posterior a las primeras 6 horas	Posterior a 72 horas (más de 3 días)	Todo bien
18	Zona 3	Pozo Gamboa	1 pieza	A	Dentro de las primeras 6 horas	En 48 horas (2 días)	Todo bien
19		San Ramón	1 pieza	A	Posterior a las primeras 6 horas	Menos de 24 horas (1 día)	Todo bien
20		Tacoaleche	1 pieza	A	Dentro de las primeras 6 horas	Menos de 24 horas (1 día)	Todo bien
21		Villa de Cos	1 pieza	A	Dentro de las primeras 6 horas	En 48 horas (2 días)	Todo bien
22		Zoqueite	1 pieza	A	Dentro de las primeras 6 horas	Menos de 24 horas (1 día)	Todo bien
23		Juan Aldama	1 pieza	A	Posterior a las primeras 6 horas	En 48 horas (2 días)	Todo bien
24		Miguel Auza	1 pieza	A	Dentro de las primeras 6 horas	En 48 horas (2 días)	Todo bien
25		Guadalupe	1 pieza	A	Dentro de las primeras 6 horas	Menos de 24 horas (1 día)	Todo bien
26		Río Grande	1 pieza	A	Dentro de las primeras 6 horas	En 48 horas (2 días)	Todo bien
27		Zona 4	Asientos	1 pieza	A	Posterior a las primeras 6 horas	Posterior a 72 horas (más de 3 días)
28	Cosio		1 pieza	A	Dentro de las primeras 6 horas	Menos de 24 horas (1 día)	Todo bien
29	Luis Moya		1 pieza	A	Dentro de las primeras 6 horas	Menos de 24 horas (1 día)	Falta el nombre de la sucursal en la etiqueta.
30	Ojocaliente		2 piezas	A y B	Posterior a las primeras 6 horas	Posterior a 72 horas	La etiqueta no

						(más de 3 días)	corresponde a la de producto no apto para la venta.
31		Rincón	1 pieza	A	Posterior a las primeras 6 horas	Posterior a 72 horas (más de 3 días)	Todo bien
32		San Antonio	1 pieza	A	Dentro de las primeras 6 horas	Posterior a 72 horas (más de 3 días)	Todo bien
33		Pabellón	1 pieza	A	Posterior a las primeras 6 horas	En 48 horas (2 días)	Todo bien
34		Cuauhtemoc	1 pieza	A	Dentro de las primeras 6 horas	Menos de 24 horas (1 día)	Todo bien
35		Trancoso	1 pieza	A	Posterior a las primeras 6 horas	Posterior a 72 horas (más de 3 días)	Todo bien
36		San José de Gracia	1 pieza	A	Dentro de las primeras 6 horas	Menos de 24 horas (1 día)	Todo bien
37		Villa García	1 pieza	A	Dentro de las primeras 6 horas	Menos de 24 horas (1 día)	No respeto el formato de las etiquetas compartidas.
38	Zona 5	Villa Hidalgo Jalisco	2 piezas	A y B	Dentro de las primeras 6 horas	Menos de 24 horas (1 día)	Todo bien
39		Bajío San Jose	1 pieza	A	Dentro de las primeras 6 horas	Menos de 24 horas (1 día)	Todo bien
40		La Panadera	1 pieza	A	Dentro de las primeras 6 horas	Menos de 24 horas (1 día)	La etiqueta no corresponde a la de producto no apto y

							falta ticket físico.
41		Betulia	1 pieza	A	Dentro de las primeras 6 horas	Menos de 24 horas (1 día)	La etiqueta no corresponde a la de producto no apto para la venta.
42		Palo Alto	1 pieza	A	Dentro de las primeras 6 horas	En 48 horas (2 días)	Todo bien
43		Villa Juarez	1 pieza	A	Posterior a las primeras 6 horas	Posterior a 72 horas (más de 3 días)	Todo bien
44		Loreto	1 pieza	A	Posterior a las primeras 6 horas	Posterior a 72 horas (más de 3 días)	Todo bien
TOTAL, DE PIEZAS RECIBIDAS EN EL ALMACÉN DE MEDICINA							
Total, de piezas del medicamento Dualgos con código (751836009661)			44	Total, de piezas del medicamento Biomesina Compuesta Bultihioscina con código (7501573900115)			4
Total, de piezas Dualgos que cumplen con todas las especificaciones solicitadas en el Simulacro de Retiro de Producto del Mercado 2024			34	Total, de piezas Biomesina que cumplen con todas las especificaciones solicitadas en el Simulacro de Retiro de Producto del Mercado 2024			1
Total, de piezas Dualgos que presentan detalles con todas las especificaciones solicitadas en el Simulacro de Retiro de Producto del Mercado 2024			10	Total, de piezas Biomesina que presentan detalles con todas las especificaciones solicitadas en el Simulacro de Retiro de Producto del Mercado 2024			3
TOTAL, DE PIEZAS RECIBIDAS EN EL ALMACÉN DE MEDICINA				48			

Con la relación presentada en la *Tabla 6- Relación de Envío de Piezas de las Sucursales*. Fuente: GRUPO FARSANMAR S.A. DE C.V., 2024. Se obtienen los siguientes resultados, se recibieron en almacén de medicina 44 piezas del medicamento Dualgos


(Producto A) y 4 piezas del medicamento Biomesina (Producto B) en total fueron 48 piezas.

Con respecto al medicamento Dualgos el 77% de las piezas enviadas cumplieron con las especificaciones y requisitos solicitados por el departamento de Control Sanitario mostrados en la *Ilustración 10-Infografía de pasos a Seguir para el Simulacro de Retiro*. Fuente: *Elaboración Propia*. Y el 23% de las piezas enviadas no dieron cumplimiento en su totalidad con las especificaciones solicitadas en Simulacro de Retiro de Producto del Mercado 2024.

Por otro lado, con respecto al medicamento Biomesina el 25% de las piezas enviadas cumplieron con las especificaciones y requisitos solicitados por el departamento de Control Sanitario mostrados en la *Ilustración 10-Infografía de pasos a Seguir para el Simulacro de Retiro*. Fuente: *Elaboración Propia*. Y el 75% de las piezas enviadas no dieron cumplimiento en su totalidad con las especificaciones solicitadas en el Simulacro de Retiro de Producto del Mercado.

También se realizó una evaluación cualitativa para obtener el porcentaje de desempeño en el Simulacro de Retiro por parte del departamento de Control Sanitario, esta evaluación fue contestada por el auxiliar de Control Sanitario quien estuvo en constante seguimiento con las evidencias de las sucursales y en comunicación directa con el almacén de medicina, en la *Tabla 7- Calificación del Desempeño en el Simulacro de Retiro de Producto del Mercado*. Fuente: *GRUPO FARSANMAR S.A. DE C.V., 2024*), se muestran los resultados obtenidos.

Tabla 7- Calificación del Desempeño en el Simulacro de Retiro de Producto del Mercado. Fuente: GRUPO FARSANMAR S.A. DE C.V., 2024)

	GRUPO FARSANMAR S.A DE C.V.	
	DEPARTAMENTO DE CONTROL SANITARIO	
	CALIFICACIÓN DE DESEMPEÑO EN EL SIMULACRO DE RETIRO	
No.	Criterio Evaluado	Cumple (Si/No/Parcialmente)
PLANEACIÓN		
1	¿Contó con un procedimiento documentado del proceso de Retiro de producto del mercado?	Si
2	¿El procedimiento describe clara y precisamente los pasos para realizar el simulacro?	Parcialmente
3	¿El personal involucrado conoció las responsabilidades del rol que desempeña?	Si
4	¿Se contó con el equipo de cómputo, programas y otros recursos necesarios para ejecutar el simulacro?	Si
EJECUCIÓN DEL SIMULACRO (SUCURSAL)		
5	¿Se documentó el inicio de la alerta de retiro de producto y se comunicó claramente a los involucrados?	Si
6	¿Hubo comunicación clara entre los involucrados en el retiro de producto?	Parcialmente

7	¿El personal involucrado realizó las actividades que le correspondían?	Parcialmente
8	¿Se utilizó un formato para el registro de alerta?	Si
9	¿El documento de registro de alertas incluyó al menos la fecha de alerta, nombre distintivo, fabricante, número de lote, motivo de alerta, clientes primarios, ¿lugar de acopio y coordinador?	Si
10	¿Se identificó el área de resguardo temporal de los medicamentos retirados?	Si
11	¿Se tomaron evidencias fotográficas del simulacro?	Si
EJECUCIÓN DEL SIMULACRO (ALMACÉN)		
12	¿Se contabilizaron las cantidades de medicamentos recolectados?	Si
13	¿Se utilizó el formato de registro para la conciliación de retiro del producto?	Si
14	¿El documento registro de conciliación de retiro del producto incluyó al menos la descripción general del producto retirado, cantidad distribuida, cantidad recuperada y acciones correctivas a seguir?	Si
15	¿Se vigilaron los tiempos en el retiro de producto del mercado?	Si

16	¿Se identificó el área de resguardo temporal de los medicamentos retirados?	Si
17	¿Se tomaron evidencias fotográficas del simulacro?	Si
18	¿La información manejada y documentada en el simulacro retiro de producto fue clara?	Parcialmente
Total, de puntos en cumplimiento		14
Porcentaje de cumplimiento		78%

De 18 puntos analizados, 4 de estos relacionados con la planeación, 7 relacionados con la ejecución del simulacro (sucursales) y 7 relacionados con la ejecución del simulacro (Almacén de medicina).

Solo se dio un cumplimiento del 78% y el otro 22% se cumplieron parcialmente, ya que se identificó un error en el paso 3 mostrado en la *Ilustración 10-Infografía de pasos a Seguir para el Simulacro de Retiro*. Fuente: *Elaboración Propia*. Por parte del departamento de Control Sanitario, ya que se les solicito realizar una devolución en el sistema, sin embargo, el concepto correcto correspondía a una transferencia a CEDIS 2 (GRUPO FARSANMAR S.A. DE C.V.), por otro lado, el medio de comunicación no resulto muy viable, ya que la mayoría de las sucursales no revisaban la información compartida vía correo y WhatsApp por lo que se optó en llamarles a las sucursales que no presentaban evidencias y en relación con el almacén de medicina se presentó una falta de comunicación entre los sub encargados del turno matutino y vespertino, ya que no indicaban de manera exacta el área de producto no apto para la venta, por lo que resultaba difícil para el auxiliar de Control Sanitario ubicar las piezas en el almacén de medicina.

El porcentaje de cumplimiento se mantuvo por debajo del Simulacro de Retiro de Producto del Mercado 2023, sin embargo, se hizo hincapié en la búsqueda de mejoras para este procedimiento ante un escenario real. Dichos puntos de mejora fueron corregidos y anexados al DRIVE de Control Sanitario para futuros Simulacros de Retiro.

Objetivo propuesto:

- III. Realizar un Excel de correos y contactos de las sucursales para compartirles los mensajes con respecto a la implementación del Simulacro de Retiro y adjuntarles los pasos a seguir, el formato de etiquetas, el formato de registro de alertas sanitarias y el grafico informativo del producto.

Resultado esperado:

Para compartir la información a las 44 sucursales se realizó en un Excel la relación de los contactos y los correos de las sucursales de GRUPO FARSANMAR S.A. DE C.V., en la *Ilustración 7- Correos y Contactos de las Sucursales. Fuente: Elaboración Propia*. Se muestra el formato utilizado debido a la confiabilidad de la información de la empresa no se presentan los datos, sin embargo, el formato respalda dicha actividad.

Una vez que se contó con los contactos y correos actualizados de las sucursales y los supervisores de las 5 zonas, se les envió el Jueves 24 de Octubre del 2024 a las 9:00 a.m. vía correo el mensaje de inicio del simulacro mostrado en la *Ilustración 17- Mensaje de Inicio de Simulacro de Retiro de Producto del Mercado 2024. Fuente: GRUPO FARSANMAR S.A. DE C.V.,2024*.

Junto con este mensaje se les adjunto los pasos a seguir mostrados en la *Ilustración 10- Infografía de pasos a Seguir para el Simulacro de Retiro. Fuente: Elaboración Propia*. También el formato de etiquetas a utilizar durante el Simulacro de Retiro mostradas en la *Ilustración 11- Etiquetas para el Simulacro de Retiro de Producto del Mercado. Fuente: Elaboración Propia*.

Además, la descripción de los productos presentados en la *Tabla 3- Descripción del Producto A para el Simulacro de Retiro. Fuente: GRUPO FARSANMAR S.A. DE C.V.,*

2024. Y la Tabla 4- Descripción del Producto B para el Simulacro de Retiro. Fuente: GRUPO FARSANMAR S.A. DE C.V.,2024. Junto con la Ilustración 13-Gráfico Informativo de Alerta Sanitaria. Por último, se les anexo el Formato de Alertas Sanitarias, documento que sirve como soporte ante una auditoria sanitaria en las sucursales el formato se muestra en la Ilustración 12- Registro de Alertas Sanitarias. Fuente: Elaboración Propia.

Objetivo propuesto:

- IV. Llenar el registro de conciliación del retiro del producto para cumplir con la normativa establecida por ISSEA y COFEPRIS.

Resultado esperado:

En la Ilustración 26-Registro de Conciliación de Retiro de Producto A. Fuente: GRUPO FARSANMAR S.A. DE C.V., 2024. Se muestra dicho registro del producto A el cual se anexo a la Carpeta de Registros en la sección 6 (Retiro y Conciliación de Producto del Mercado) del departamento de Control Sanitario y se llenó con base a los datos obtenidos antes, durante y después del Simulacro de Retiro.

GRUPO FARSANMAR S.A. DE C.V.					
DEPARTAMENTO DE CONTROL SANITARIO					
REGISTRO DE CONCILIACIÓN DE RETIRO DEL PRODUCTO					
Versión: 02		Revisión: 24/10/2025		Clave: CRP	Sustituye: 01
					Página: 1 de 1
DATOS					
Período		SIMULACRO DE RETIRO DE PRODUCTO DEL MERCADO OCTUBRE 2024			
Descripción del Artículo	DUALGOS		Lote	N/A	Código de Barras
					7501836009661
CANTIDAD DISTRIBUIDA			CANTIDAD RECUPERADA		
Procedencia	Destino		No. ARTÍCULOS	Cliente	No. ARTÍCULOS
GRUPO FARSANMAR S.A. DE C.V. (CEDIS) Calle Municipio de Calvillo #118, Parque Industrial del Valle de Aguascalientes, San Francisco de los Romo, Aguascalientes. C.P. 20358	Ojuelos, Ojuelos 2, Salinas 1, Salinas 2, Salinas 3, Villa Gonzalez, Villa Hidalgo Zacatecas, Pinos, La Blanca, Jesús María, Maravillas, Margaritas, Parian, San Pancho, Pocitos, Teran, Mariano Hidalgo, Pozo de Gamboa, San Ramon, Tacoaleche, Villa de Cos, Zoquite, Juan Aldama, Miguel Auza, Guadalupe, Rio Grande, Asientos, Cosio, Luis Moya, Ojocaliente, Rincón de Romos, San Antonio, Pabellón , Cuauthemoc, Trancoso, Bajío San José, Betulia, Loreto, Palo Alto, Villa García, Villa Juárez, San Jose de Gracia, Villa Hidalgo Jalisco y La Panadera.		5,840	Ojuelos, Ojuelos 2, Salinas 1, Salinas 2, Salinas 3, Villa Gonzalez, Villa Hidalgo Zacatecas, Pinos, La Blanca, Jesús María, Maravillas, Margaritas, Parian, San Pancho, Pocitos, Teran, Mariano Hidalgo, Pozo de Gamboa, San Ramon, Tacoaleche, Villa de Cos, Zoquite, Juan Aldama, Miguel Auza, Guadalupe, Rio Grande, Asientos, Cosio, Luis Moya, Ojocaliente, Rincón de Romos, San Antonio, Pabellón , Cuauthemoc, Trancoso, Bajío San José, Betulia, Loreto, Palo Alto, Villa García, Villa Juárez, San Jose de Gracia, Villa Hidalgo Jalisco y La Panadera.	44
ACCIONES PREVENTIVAS Y CORRECTIVAS			ACCIÓN A SEGUIR		MARCAR
N/A			Devolución		
			Destrucción		
			Redistribución		
			Otra		X
REALIZÓ	REVISÓ		CONCEPTO		FOLIO
Dayana Plascencia Martínez Auxiliar de Control Sanitario	José Ángel Lopez Rodríguez Jefe de Control Sanitario		CAPA		N/A
			DESVIACIÓN		N/A

Ilustración 26-Registro de Conciliación de Retiro de Producto A. Fuente: GRUPO FARSANMAR S.A. DE C.V., 2024.

En la *Ilustración 27-Registro de Conciliación de Retiro de Producto B*. Fuente: GRUPO FARSANMAR S.A. DE C.V., 2024. Se presenta el formato de registro de conciliación del producto B. El cual se anexo a la Carpeta de Registros en la sección 6 (Retiro y Conciliación de Producto del Mercado) del departamento de Control Sanitario y se llenó con base a los datos obtenidos antes, durante y después del Simulacro de Retiro.

GRUPO FARSANMAR S.A. DE C.V.					
DEPARTAMENTO DE CONTROL SANITARIO					
REGISTRO DE CONCILIACIÓN DE RETIRO DEL PRODUCTO					
Versión: 02		Revisión: 24/10/2025		Clave: CRP	Sustituye: 01
Página: 1 de 1					
DATOS					
Período		SIMULACRO DE RETIRO DE PRODUCTO DEL MERCADO OCTUBRE 2024			
Descripción del Artículo	BIOMESINA COMPUESTA BULTILHIOSCINA		Lote	N/A	Código de Barras
					7501573900115
CANTIDAD DISTRIBUIDA			CANTIDAD RECUPERADA		
Procedencia	Destino		No. ARTÍCULOS	Cliente	No. ARTÍCULOS
GRUPO FARSANMAR S.A. DE C.V. (CEDIS) Calle Municipio de Calvillo #118, Parque Industrial del Valle de Aguascalientes, San Francisco de los Romo, Aguascalientes. C.P. 20358	Ojuelos, Ojuelos 2, Salinas 1, Salinas 2, Salinas 3, Villa Gonzalez, Villa Hidalgo Zacatecas, Pinos, La Blanca, Jesús María, Maravillas, Margaritas, Parian, San Pancho, Pocitos, Teran, Mariano Hidalgo, Pozo de Gamboa, San Ramon, Tacoateche, Villa de Cos, Zoquite, Juan Aldama, Miguel Auza, Guadalupe, Rio Grande, Asientos, Cosío, Luis Moya, Ojocaliente, Rincón de Romos, San Antonio, Pabellón , Cuauthemoc, Trancoso, Bajío San José, Betulia, Loreto, Palo Alto, Villa García, Villa Juárez, San Jose de Gracia, Villa Hidalgo Jalisco y La Panadera.		1,149	San Pancho, Maravillas, Ojocaliente y Villa Hidalgo Jalisco.	4
ACCIONES PREVENTIVAS Y CORRECTIVAS			ACCIÓN A SEGUIR		MARCAR
N/A			Devolución		
			Destrucción		
			Redistribución		
			Otra		X
REALIZÓ	REVISÓ		CONCEPTO		FOLIO
Dayana Plascencia Martínez Auxiliar de Control Sanitario	José Ángel Lopez Rodriguez Jefe de Control Sanitario		CAPA		N/A
			DESVIACIÓN		N/A

Ilustración 27-Registro de Conciliación de Retiro de Producto B. Fuente: GRUPO FARSANMAR S.A. DE C.V., 2024.

Objetivo propuesto:

- V. Solicitar evidencia fotográfica vía WhatsApp a las sucursales del ticket de devolución (transferencia), también del producto con las etiquetas de “Producto no apto para la venta” y “Área de producto no apto para la venta” y de la hoja de registro de alertas sanitarias.

Resultado esperado:

Para la recopilación de la evidencia fotográfica se optó por designarles carpetas a cada una de las 44 sucursales, las cuales se observan en la *Ilustración 18- Carpetas de Evidencia*. Fuente: *Elaboración Propia*.

En cada una de las carpetas se anexo la evidencia fotográfica de lo siguiente:

1. Ticket de la transferencia, en donde indica la sucursal origen y el destino al almacén de medicina (CEDIS 2). Indicado en el paso 3 de la *Ilustración 10-Infografía de pasos a Seguir para el Simulacro de Retiro*. Fuente: *Elaboración Propia*.
2. La evidencia del medicamento colocado la bolsa de plástico, sellada y con la etiqueta de “Producto no apto para la venta” y ubicado en el “Área de producto no apto para la venta”. Indicado en el paso 4 de la *Ilustración 10-Infografía de pasos a Seguir para el Simulacro de Retiro*. Fuente: *Elaboración Propia*.
3. La evidencia fotográfica del formato de Registro de Alertas Sanitarias, llenado en el punto 1, en donde la información ya viene prellenada y se solicita la firma del líder de la sucursal que se encuentre en el momento del Simulacro del Retiro. Indicado en el paso 5 de la *Ilustración 10-Infografía de pasos a Seguir para el Simulacro de Retiro*. Fuente: *Elaboración Propia*.

Todos los resultados obtenidos del Simulacro de Retiro de Producto del Mercado 2024 se subieron al DRIVE manejado por el departamento de Control Sanitario.

También se realizó un Excel con la recopilación de los enlaces de posters, infografías y videos que fueron compartidos a las sucursales, con el objetivo de contar con estos formatos editables para futuros Simulacros de Retiro.

		GRUPO FARSANMAR S.A. DE C.V.	
		DEPARTAMENTO DE CONTROL SANITARIO	
		LINK DE FORMATOS DE SIMULACRO DE RETIRO DE PRODUCTO DEL MERCADO	
No.	Descripción	Formato	Link
1	Pasos del Simulacro (editables)	Infografía	https://www.canva.com/design/DAGS6Z9xri/oDt0wIP3OcbWh2eiBIUH9A/edit?utm_content=DAGS6Z9xri&utm_campaign=designshare&utm_medium=link2&utm_source=sharebutton
2	Pasos del Simulacro (editables)	Video	https://www.canva.com/design/DAGTGKfzU8k/gY2xYo5GGW33JIGX:yzXmA/edit?utm_content=DAGTGKfzU8k&utm_campaign=designshare&utm_medium=link2&utm_source=sharebutton
3	Inicio de Simulacro cuenta regresiva (editables)	Video	https://www.canva.com/design/DAGTGiz0x1A/maHsz7cOEYISsuLjhpzjTw/edit?utm_content=DAGTGiz0x1A&utm_campaign=designshare&utm_medium=link2&utm_source=sharebutton
4	Aviso de anticipación del Simulacro (editable)	Póster	https://www.canva.com/design/DAGS66vjvsU/Kd6lQbWIKjm6INTmhyoLw/edit?utm_content=DAGS66vjvsU&utm_campaign=designshare&utm_medium=link2&utm_source=sharebutton

Ilustración 28- Enlaces de Formatos para el Simulacro de Retiro de Producto del Mercado 2024. Fuente: GRUPO FARSANMAR S.A. DE C.V., 2024).

CAPÍTULO 6: CONCLUSIONES

13. Conclusiones del Proyecto

Considero que la implementación del Simulacro de Retiro de Producto del Mercado 2024 en la empresa GRUPO FARSANMAR S.A. DE C.V., se realizó con el objetivo de evaluar y comparar la eficiencia operativa respecto al año anterior.

Este año, el simulacro se completó en un periodo de 10 días, dos días menos que en el Simulacro de Retiro 2023 en donde duró 12 días, mostrando una mejora en la rapidez de respuesta. Sin embargo, en términos de evaluación cualitativa, el porcentaje de cumplimiento fue del 78% en 2024 frente al 94.4% del año anterior, lo que representa una disminución de 16.4% a pesar de esta diferencia, el simulacro de 2024 proporcionó información valiosa para futuros ejercicios.

A través de estos ejercicios, el equipo de Control Sanitario adquiere conocimientos clave, como la correcta comunicación y coordinación entre los departamentos, el uso adecuado de la información en cada etapa del proceso, y la identificación rápida de los puntos críticos, de esta manera se fortalecen las habilidades para responder de manera organizada y eficiente ante escenarios reales de retiro emitidos en la página oficial de COFEPRIS, lo que contribuye a proteger la salud pública y la reputación de la empresa. Además, este aprendizaje que se adquiere o refuerza de manera anual según lo establecido por la FARMACOPEA es fundamental para mejorar la gestión de riesgos y garantizar una respuesta cada vez más precisa y efectiva haciendo frente a las futuras auditorías sanitarias.

Por otro lado, se logró consolidar un procedimiento apoyado en la digitalización de datos haciendo uso de las herramientas como Excel, Word, el sistema Pharmacy (Backoffice), Canva, Drive, WhatsApp y el Correo, con el objetivo de registrar y mantener un soporte de los datos necesarios para el análisis de tiempo de respuesta de cada una de las sucursales de GRUPO FARSANMAR S.A. DE C.V.

Es importante mencionar que este año se optó por facilitar la comprensión del procedimiento mediante videos, infografías, imágenes, mensajes personalizados, además, se integraron y actualizaron los formatos utilizados.

Durante la ejecución del Simulacro de Retiro de Producto del Mercado 2024, se identificaron algunos puntos de mejora que, aunque no son críticos es importante que se mejoren para el próximo Simulacro 2025, de esta manera la empresa se volverá más eficiente y eficaz ante cualquier escenario real.

CAPÍTULO 7: COMPETENCIAS DESARROLLADAS

14. Competencias desarrolladas y/o aplicadas.

1. Me familiaricé con los formatos y requisitos necesarios para documentar el proceso de Retiro de Producto del Mercado, asegurando que toda la información fuera clara y estuviera al alcance de los participantes.
2. Aprendí a resolver problemas de manera ágil buscando soluciones efectivas bajo presión.
3. Adquirí experiencia en la identificación de riesgos asociados con los procesos manejados en el Departamento de Control Sanitario.
4. Evalué el proceso para identificar áreas de mejora.
5. Valoré la importancia de coordinar con los diferentes departamentos de la empresa.
6. Aprendí a usar sistemas de trazabilidad como Pharmacy (WMS) para localizar los medicamentos a utilizar en el Simulacro de Retiro y documentar cada paso del proceso.
7. Aprendí a priorizar tareas y gestionar mi tiempo eficientemente para cumplir con los plazos del simulacro, manteniendo un orden en cada fase del proceso.
8. Fortalecí mi comunicación, tomando en cuenta que no todas las personas comprendemos de la misma manera los procedimientos y que contar con una comunicación clara y concisa permite asegurar los resultados esperados.
9. Desarrollé mi creatividad en cuanto al diseño de nuevos formatos, imágenes, videos, infografías, post, etc.
10. Reconocí la importancia de saber escuchar las opiniones y sugerencias de mis compañeros de trabajo.

CAPÍTULO 8: FUENTES DE INFORMACIÓN

15. Fuentes de información

Referencias:

- ✓ Cámara de Diputados LXVI Legislatura, S. y. (31 de Mayo de 2007). *Cámara de Diputados LXVI Legislatura, Soberanía y Justicia Social*. Obtenido de Plan Nacional de Desarrollo 2007-2012: <https://www.diputados.gob.mx/LeyesBiblio/actual/2008.htm>
- ✓ Cámara de Diputados LXVI Legislatura, S. y. (31 de Mayo de 2007). *Cámara de Diputados LXVI Legislatura, Soberanía y Justicia Social*. Obtenido de Plan Nacional de Desarrollo 2007-2012: <https://www.diputados.gob.mx/LeyesBiblio/actual/2008.htm>
- ✓ CECMED. (2012). CECMED. *Directrices sobre Buenas Prácticas de Fabricación de Productos Farmacéuticos*, págs. 4; PIC/S, 2015, pág. 2).
- ✓ Chavez, A. H. (2014). *Farmacología general. Una guía de estudio*. McGraw-Hill.
- ✓ Civil, S. d. (2010). *Guía práctica de simulacros de evacuación en inmuebles*. Ciudad de México: 3.
- ✓ COFEPRIS. (2014). *Guía de manejo y asistencia en la dispensación de medicamentos e insumos para la salud en farmacias*.
- ✓ Desastres, C. N. (26 de Abril de 2018). *Gobierno de México*. Obtenido de <https://www.gob.mx/cenapred/articulos/conoce-las-ventajas-de-realizar-simulacros-nuestra-participacion-es-importante>
- ✓ Diputados, C. d. (2008). *Cámara de diputados LXV Legislatura*. Obtenido de http://www3.diputados.gob.mx/camara/001_diputados/009_comiteslx/002_competividad/008_foro_para_impulsar_la_competitividad_del_sector_farmaceutico
- ✓ (2017). *Eficacia del proceso de retiro de medicamentos defectuosos*. CUBA: ANUARIO CIENTÍFICO CECMED, 15.
- ✓ *Farmacopea*. (2018). Estados Unidos Mexicanos.
- ✓ Gobernación, S. d. (5 de Febrero de 2016). *Gobierno de México*. Obtenido de Diario Oficial de la Federación:

[https://dof.gob.mx/nota_detalle.php?codigo=5424575&fecha=05/02/2016#gsc.ta
b=0](https://dof.gob.mx/nota_detalle.php?codigo=5424575&fecha=05/02/2016#gsc.tab=0)

- ✓ *Gobierno de México*. (26 de abril de 2018). Obtenido de <https://www.gob.mx/cenapred/articulos/conoce-las-ventajas-de-realizar-simulacros-nuestra-participacion-es-importante>
- ✓ GPH. (19 de Septiembre de 2021). *Gloria Ponce de Leon y Hernandez*. Obtenido de *Industria Farmacéutica: 5 Puntos clave para su operación en México*: <https://www.gphlegal.mx/2017/11/30/industria-farmaceutica-5-puntos-clave-para-su-operacion-en-mexico/>
- ✓ Gutiérrez, J. M. (10 de Junio de 2023). *Anales de la Real Academia Nacional de Farmacia*. Obtenido de https://analesranf.com/articulo/8902_07/
- ✓ INE. (2014). *Gobierno de México*. Obtenido de https://www.gob.mx/cms/uploads/attachment/file/119065/Sector_Industria_Farmaceutica.pdf
- ✓ Marveya-Márquez. (2019). *Configuración económica de la industria farmacéutica*. Mérida.
- ✓ Mizhari-Alvo. (2010). *Regulación y competencia en el mercado de medicamentos: experiencias relevantes para América Latina. Sede Subregional de la CEPAL en México. D.F, México*.
- ✓ Osorio-de-Castro, A. M. (2009). *Medicamentos: Hblando de Calidad*. Rio de Janeiro: Asociación Brasileña Interdisciplinaria de SIDA (ABIA).
- ✓ Ramirez, M. O. (oct-dic de 2006). *Revista Cubana de Salud Pública*. Obtenido de http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0864-34662006000400016
- ✓ Salud, O. M. (24 de Mayo de 2014). Obtenido de https://apps.who.int/gb/ebwha/pdf_files/WHA67-REC1/A67_2014_REC1-sp.pdf
- ✓ Salud, O. M. (17 de Agosto de 2021). Obtenido de <http://www.paho.org/bra/dmdocuments/el%20papel%20del%20farmaceutico2.pdf>
- ✓ Salud, S. d. (2021 de Noviembre de 2012). *Secretaría de Gobernación*. Obtenido de *Diario Oficial de la Federación* :

https://www.dof.gob.mx/nota_detalle.php?codigo=5278341&fecha=21/11/2012#gs.tab=0

- ✓ Tiol-Carrillo, A. (Octubre-Diciembre de 2017). COFEPRIS: las auditorías de establecimientos de atención odontológica. *Revista Mexicana de Ortodoncia*, págs. 202-204.

CAPÍTULO 9: ANEXOS

16. Anexos



Ilustración 29-Suplemento para Establecimientos dedicados a la venta y suministro de medicamentos y demás insumos para la salud, (FARMACOPEA 2028). Fuente: GRUPO FARSANMAR S.A. DE C.V., 2024.

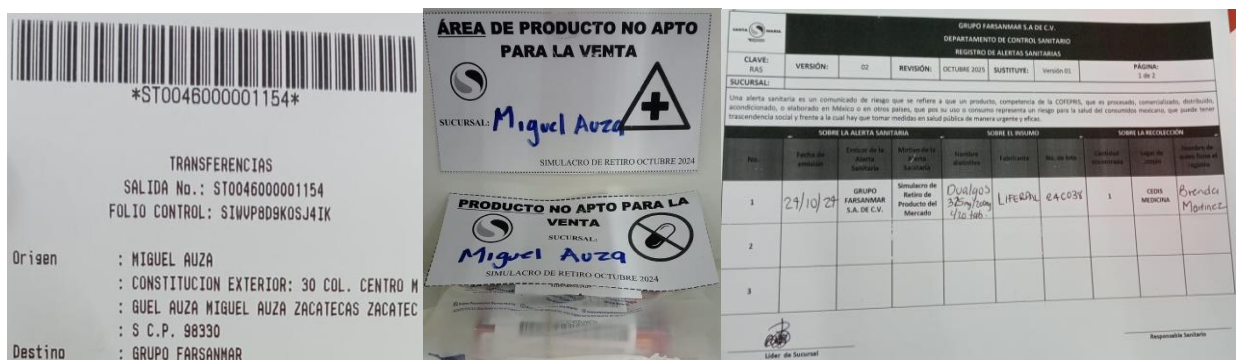


Ilustración 30-Ejemplo de las Evidencias compartidas por las Sucursales durante el ejercicio de Simulacro de Retiro (Miguel Auza). Fuente: GRUPO FARSANMAR S.A. DE C.V., 2024).



Ilustración 31-Documento final del Simulacro de Retiro de Producto del Mercado 2024 (Confidencial). Fuente: GRUPO FARSANMAR S.A. DE C.V., 2024.




Ilustración 32-Carta de aceptación del residente en la empresa GRUPO FARSANMAR S.A. DE C.V. Fuente: GRUPO FARSANMAR S.A. DE C.V., 2024.

San Francisco de los Romo, Aguascalientes a 09 de Diciembre de 2024.
Grupo Farsanmar S. A. De C. V.
ASUNTO: Carta de Terminación
De Prácticas Profesionales

Instituto Tecnológico de Pabellón de Arteaga
DR. JOSÉ ERNESTO OLVERA GONZÁLEZ
Director
Atención a MC. ANGIE JOHANNA ZAMORA LÓPEZ.
Jefa del Departamento de Gestión Tecnológica y Vinculación
PRESENTES.

Por este conducto me permito informarle que la C. Dayana Plascencia Martínez con n° de Control 201050032 y NSS 50 16 02 9308 5 quien cursa el 9no. semestre de la carrera de Ingeniería en Gestión Empresarial; a finalizado el proyecto de Estadía y Prácticas Profesionales llamado " Implementación del Simulacro para el retiro de Producto del Mercado", en nuestra empresa Grupo FARSANMAR, SA de CV, ubicada en: C. Municipio de Calvillo n° 118, Parque Industrial del Valle de Aguascalientes, San Francisco de los Romo, Ags, en el área de Administración departamento de Control Sanitario, con una duración de 500 horas, periodo efectuado del día 09 de Agosto al 09 de Diciembre de 2024 Con un horario de 6 Horas diarias, de 8 a 14 hrs de Lunes a Viernes. Sin otro particular, me es grato quedar de Usted para cualquier duda o aclaración.

ATENCIÓN

Adriana Elizabeth Torres Gallardo
Jefa de Recursos Humanos
Grupo FARSANMAR, S.A. de C.V.

Grupo Farsanmar S.A. de C.V. R.F.C. GF40000201UA
Corporativo: Circuito Aguascalientes # 118-20, Parque Industrial del Valle de Aguascalientes, San Francisco de los Romo, Aguascalientes.
Tels: (449) 158 24 00 y 159 29 00

Escaneado con CamScanner

Ilustración 33-Carta de terminación del residente en la empresa GRUPO FARSANMAR S.A. DE C.V. Fuente: GRUPO FARSANMAR S.A. DE C.V., 2024.