

CONTENIDO

Nro.		Pagina
1	GENERALIDADES	4
2	OBJETO Y CAMPO DE APLICACIÓN	4
2.1.	OBJETIVO	4
2.2.	ALCANCE	4
2.2.1	ALCANCE SISTEMA INTEGRADO DE GESTION	4
2.2.2	ALCANCE SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD	4
2.2.3	ALCANCE SISTEMA DE GESTION EN SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO	5
2.3.	EXCLUSIONES DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTION	5
3	PRESENTACION DE CODESCA	5
3.1	RESEÑA HISTÓRICA	6
3.2	MISION	7
3.3	VISION	7
3.4	PRINCIPIOS CORPORATIVOS	7-8
3.5	VALORES CORPORATIVOS	8
3.6	ORGANIGRAMA	8
4	SISTEMA INTEGRADO DE GESTION	9
4.1	REQUISITOS GENERALES	9
4.1.1	GESTION POR PROCESOS	9-11
4.1.2	MAPA DE PROCESOS	12
4.2.	REQUITOS DE LA DOCUMENTACION	12
4.2.3	CONTROL DE DOCUMENTOS	12
4.2.4	CONTROL DE REGISTROS	13
4.3	POLÍTICA DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTION	13
4.3.1	OBJETIVOS DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTION	13
4.3.1.1	OBJETIVOS DE CALIDAD	13
4.3.1.2	OBJETIVOS DEL SEGURIDAD Y SALUD DEL TRABAJO	14
5	RESPONSABILIDAD DE LA DIRECCION	14
5.1	COMPROMISO DE LA DIRECCION	14
5.2	ENFOQUE AL CLIENTE	14
5.3	POLITICA	14
5.4	PLANIFICACION	14
5.4.1.	OBJETIVOS	14
5.5	RESPONSABILIDAD, AUTORIDAD Y COMUNICACIÓN	14
5.5.1	ESPONSABILIDAD Y AUTORIDAD	14
5.5.2	REPRESENTANTE DE LA DIRECCIÓN PARA S.I.G	14
5.5.3	COMUNICACIÓN INTERNA	14
5.5.3.1	COMUNICACIÓN, PARTICIPACIÓN Y CONSULTA	14
5.6	REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN	14
5.6.2	INFORMACIÓN DE ENTRADA PARA REALIZAR REVISIONES POR LA DIRECCIÓN	15

ELABORO:	REVISO:	APROBO:
Nombre: Edim Custodia Mena de A.	Nombre: Mauricio Escobar Lotero	Nombre: Asdrúbal José Mendiñeta Peluffo
Cargo: Coordinación SIG	Cargo: Coordinador Recursos Humanos	Cargo: Gerente

6	RECURSOS	16
6.1	PROVISIÓN DE RECURSOS	16
6.2	RECURSO HUMANO	16
6.3	INFRAESTRUCTURA	16
6.4	AMBIENTE DE TRABAJO	16
7	PRESTACION DEL SERVICIO	17
7.1.	PLANEACIÓN	17
7.1.1	REQUISITOS DEL PRODUCTO	17
7.2	REQUISITOS DEL CLIENTE	17
7.3	EXCLUSION	17
7.4	COMPRAS	17
7.5	PRESTACIÓN DEL SERVICIO	17
7.5.1	CONTROL EN LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO	18
7.5.2.	TRAZABILIDAD	18
7.5.3	PRESERVACIÓN DEL PRODUCTO	18
7.6	EQUIPOS DE SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN	18
8	MEDICION ANALISIS Y MEJORA	18
8.1	GENERALIDADES	18
8.2	SGUIMIENTO Y MEDICIÓN	19
8.2.1	SATISFACCIÓN DEL CLIENTE	19
8.2.2	AUDITORIA INTERNA	19
8.2.3	SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN DE LOS PROCESOS	19
8.2.4	SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN DEL SERVICIO Y LOS PRODUCTOS	19
8.3	PRODUCTO Y/O SERVICIO NO CONFORME	20
8.4	ANÁLISIS DE DATOS	20
8.5	MEJORA	20
8.5.1	MEJORA CONTINUA	20
8.5.2	ACCIONES CORRECTIVAS	20
8.5.3	ACCIONES Y PREVENTIVAS	21
9	SISTEMA DE GESTION EN SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO	21
9.1	PLANIFICACION	21
9.1.1	IDENTIFICACION DE PELIGROS, VALORACIÓN DE RIESGOS Y DETERMINACIÓN DE CONTROLES.	21
9.1.2	REQUISITOS LEGALES Y OTROS	21
9.1.3	OBJETIVOS YPROGRAMAS DE SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO	21
9.2	IMPLEMENTACION Y OPERACION	22
9.2.1	RECURSOS, FUNCIONES, RESPONSABILIDAD, RENDICIÓN DE CUENTAS Y AUTORIDAD DE SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO	22
9.2.2	COMPETENCIA, FORMACIÓN Y TOMA DE CONCIENCIA EN SG-SST	22
9.2.2.1	COMUNICACION	22
9.2.2.2	PARTICIPACION Y CONSULTA	22
9.2.3	DOCUMENTACION	22

ELABORO:	REVISO:	APROBO:
Nombre: Edim Custodia Mena de A.	Nombre: Mauricio Escobar Lotero	Nombre: Asdrúbal José Mendiñeta Peluffo
Cargo: Coordinación SIG	Cargo: Coordinador Recursos Humanos	Cargo: Gerente

9.2.4	CONTROL DE DOCUMENTOS	22
9.2.5	CONTROL OPERACIONAL	22
9.2.6	PREPARACIÓN Y RESPUESTAS ANTE EMERGENCIAS.	22
9.3	VERIFICACION	22
9.3.1	MEDICIÓN Y SEGUIMIENTO DEL DESEMPEÑO	22
9.3.2	EVALUACIÓN DEL CUMPLIMIENTO LEGAL Y OTROS.	22
9.3.3	INVESTIGACIÓN DE INCIDENTES	22
9.3.4	NO CONFORMIDADES ACCIONES CORRECTIVAS Y ACCIÓN PREVENTIVAS	22
9.3.5	CONTROL DE REGISTROS	22
9.3.6.	AUDITORIA INTERNA	22
9.4	REVISION POR LA DIRECCION	22

ELABORO:	REVISO:	APROBO:
Nombre: Edim Custodia Mena de A.	Nombre: Mauricio Escobar Lotero	Nombre: Asdrúbal José Mendiñeta Peluffo
Cargo: Coordinación SIG	Cargo: Coordinador Recursos Humanos	Cargo: Gerente

1. GENERALIDADES

El presente Manual es el resultado del diseño, estructuración e implementación del Sistema Integrado de Gestión de la Cooperativa Multiactiva de desarrollo social y de Entidades de salud de Caldas y Quindío “**COODESCA**”, además relacionar la estructura, el modelo de gestión por procesos, sus interacciones, incluye el alcance del Sistema de Gestión de Calidad y de Seguridad y Salud en el trabajo, la política en cada uno de sus centros de trabajo; la exclusión y su justificación. Todo enfocado a lograr la satisfacción de los requisitos de los clientes y partes interesadas, y la protección de la seguridad y salud de los trabajadores y contratistas.

El Manual de Calidad se encuentra a disposición de todos aquellos interesados en nuestro sistema de gestión de la calidad como guía fundamental para el buen entendimiento de la estructura, compromiso y propósito de la Cooperativa Multiactiva de Desarrollo Social y de Entidades de Salud de Caldas y Quindío “**COODESCA**”; en la página WEB [http:// www.coodesca.com](http://www.coodesca.com) y en la Red interna.

2. OBJETO Y CAMPO DE APLICACION:

2.1. OBJETIVO

El presente Manual tiene por objeto describir y especificar en forma clara y precisa el funcionamiento del Sistema Integrado de Gestión de la Cooperativa Multiactiva de desarrollo social y de Entidades de salud de Caldas y Quindío “**COODESCA**”

2.2. ALCANCE

El Sistema Integrado de Gestión está implementado en todas las áreas y procesos de la Cooperativa y se encuentra documentado en el presente manual de gestión a disposición de todos los usuarios, contratistas, empleados y partes interesadas como guía fundamental para el buen entendimiento de la estructura, composición y compromiso institucional.

2.2.1 Alcance sistema de gestión de calidad:

Gestión de suministros hospitalarios esenciales (Selección, Compra, Almacenamiento y Venta).

ELABORO:	REVISO:	APROBO:
Nombre: Edim Custodia Mena de A.	Nombre: Mauricio Escobar Lotero	Nombre: Asdrúbal José Mendiñeta Peluffo
Cargo: Coordinación SIG	Cargo: Coordinador Recursos Humanos	Cargo: Gerente

2.2.2 Alcance Sistema de Gestión en Seguridad y Salud en el trabajo:

Todos los centros de trabajo y todos sus trabajadores, independiente de su forma de contratación o vinculación incluyendo los contratistas y subcontratistas

2.3. EXCLUSIONES DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTION:

La Cooperativa Multiactiva de Desarrollo Social y de Entidades de Salud de Caldas y Quindío "CODESCA" ha decidido excluir el numeral 7.3. **Diseño y Desarrollo** debido a que el objeto de la empresa es la Gestión de Suministros Hospitalarios Esenciales, los cuales son comprados directamente a proveedores para ser vendidos a los clientes y asociados como producto terminado y el numeral 7.5.4. Exclusión **propiedad del cliente**, razón por la cual no se maneja bienes propiedad del cliente.

3. PRESENTACION DE CODESCA

3.1. RESEÑA HISTÓRICA:

El primero de julio de 1989, conscientes de la problemática de suministros por la cual atravesaban las entidades adscritas al Servicio Seccional de Salud de Caldas, determinada por el manejo centralizado de los suministros, lo cual limitaba las posibilidades de negociación en el mercado y generaba la ineficiencia en la gestión, se reunieron en la Escuela de Auxiliares de Enfermería, los médicos directores de los Hospitales y Centros de Salud, las directivas de Assbasalud y del Servicio, con el fin de crear una empresa que encaminara todos sus esfuerzos a optimizar los recursos para la prestación de los servicios de salud en la región.

Se conformó el primer Consejo de Administración integrado por los siguientes asociados: Servicio de Salud de Caldas, Hospital General Santa Sofía, Hospital San Marcos de Chinchiná, Hospital San Antonio de Villamaría, Hospital San José de Neira.

En el mes de febrero de 1990 fue otorgada por parte de DANCOOP, la Personería Jurídica, actuando como representante legal, el primer Gerente de la Cooperativa, doctor Jair Giraldo González.

Durante este período, las directivas buscaron asesoría en otras entidades similares con el fin de determinar la política general de la Empresa, definiendo directrices de organización y funcionamiento. En noviembre se iniciaron actividades de

ELABORO:	REVISO:	APROBO:
Nombre: Edim Custodia Mena de A.	Nombre: Mauricio Escobar Lotero	Nombre: Asdrúbal José Mendiñeta Peluffo
Cargo: Coordinación SIG	Cargo: Coordinador Recursos Humanos	Cargo: Gerente

compraventa teniendo como base un listado de 33 productos con la utilización de una bodega ubicada en el Hospital San Marcos de Chinchiná, hasta finales de diciembre cuando la Cooperativa empezó a funcionar en su sede actual del Hospital General Santa Sofía.

En 1991, marca el despegue comercial de la Entidad, representado en el notable incremento de productos ofrecidos a los Asociados finalizando el período con 158 artículos de los diferentes laboratorios y casas comerciales del país, logrando así un nivel de ventas cercano a los 400 millones de pesos.

La consolidación de COODESCA se logró durante el año de 1992, pues se atendieron no sólo los requerimientos de carácter ordinario de los asociados, sino también los convenios especiales de suministro con el Hospital de Caldas y los municipios de Palestina, Aránzazu y Manizales para dotar el Centro de Salud de Arauca, el Hospital San Vicente de Paúl y Assbasalud respectivamente.

Esta gestión se reflejó en el volumen de ventas que ascendió a 635 millones de pesos durante el año, con un listado de productos ofrecidos que al final del período sumaron 381 artículos con una importante participación de medicamentos básicos.

Posterior a esto, la Cooperativa tuvo una fuerte depresión, debido a que no existía un orden en cuanto al control de inventario y en los procesos, por lo cual, se realizó un estudio que permitiera ejercer un mayor control sobre este, tener medicamentos de alta rotación y que estuvieran clasificados dentro del ABC y VEN. No obstante, COODESCA tuvo que hacer una fuerte reestructuración en su personal y buscar un nuevo camino que le permitiera crecer dentro del mercado que ya tenía.

Fue así como COODESCA, queda manejando 370 productos prioritarios y logra superar esta crisis y ser más competitiva dentro del mercado, un mercado que cada día tenía nuevas y no demeritorias opciones.

Actualmente, COODESCA tiene la posibilidad de brindar a sus asociados algo más que insumos, pues invierte en ellos, les proporciona capacitación, recursos, herramientas para mejorar en el desarrollo institucional y promoción de sus empleados y comunidad.

El 14 de julio de 2006, BVQi otorga el certificado en la norma de calidad ISO 9001:2000 a la cooperativa siendo el alcance de la certificación en Gestión de Suministros Hospitalarios Esenciales (Selección, Compra, Almacenamiento y Venta), garantizamos los Estándares Internacionales de Calidad en todos nuestros procesos, el compromiso de nuestro equipo humano, es llevar a ustedes, nuestros

ELABORO:	REVISO:	APROBO:
Nombre: Edim Custodia Mena de A.	Nombre: Mauricio Escobar Lotero	Nombre: Asdrúbal José Mendiñeta Peluffo
Cargo: Coordinación SIG	Cargo: Coordinador Recursos Humanos	Cargo: Gerente

clientes y asociados la mejor atención y un excelente servicio en la búsqueda permanente de su total satisfacción. Recertificación en el 2009 hasta 2012; en el 2012 hasta 2015 y Recertificada en el 2015 hasta el 2018.

En agosto de 2014, la Superintendencia de Economía Solidaria le da respuesta a la Administración Cooperativa de entidades de salud de Caldas y Quindío sobre su solicitud de transformarse en Cooperativa Multiactiva de Desarrollo Social y de Entidades de Salud de Caldas y Quindío.

En el 2016, la Superintendencia de Industria y Comercio le otorga a **“COODESCA” la MARCA REGISTRADA**. Somos una organización que se proyecta cada vez más y que busca cada día satisfacer las necesidades de sus clientes y superar sus expectativas, contando con un equipo profesional comprometido y eficaz, y en esta búsqueda de mejoramiento continuo.

La Cooperativa realiza cambios a su interior en forma permanente que se son claves para la prestación de un servicio con Calidad y seguridad y salud en el trabajo, así mismo actualiza constantemente la documentación de sus procesos, acompañados de un proceso de capacitación y sensibilización en el cual sus empleados, contratistas y demás partes interesadas quedan comprometidos con el Sistema de Seguridad y salud en el trabajo y con la prestación de excelentes servicios en la gestión de suministros para la satisfacción de los clientes.

3.2. MISIÓN:

COODESCA es una Cooperativa Multiactiva de Desarrollo Social y de Entidades de Salud de Caldas y Quindío sin ánimo de lucro, con experiencia y posicionamiento en la Gestión de Suministros Hospitalarios Esenciales, con unidades de negocio que atienden el sector Salud y otros mercados estratégicos, con procesos certificados inspirados en la calidad. Con un equipo humano competente y comprometido con la calidad de vida laboral; utilizando eficientemente los recursos en la convicción por la excelencia del servicio, orientados con sentido social y comunitario, soportados en principios y valores corporativos que trasciende a los asociados y grupos de interés.

3.3. VISIÓN:

Para el año 2020 COODESCA será una Cooperativa Multiactiva, con estrategias competitivas en el sector de la Salud y mercados estratégicos, utilizando tecnología de punta, gestión del conocimiento y recurso humano competente y comprometido con la calidad de vida laboral, siempre bajo la orientación de la Responsabilidad Social Empresarial.

ELABORO:	REVISO:	APROBO:
Nombre: Edim Custodia Mena de A.	Nombre: Mauricio Escobar Lotero	Nombre: Asdrúbal José Mendiñeta Peluffo
Cargo: Coordinación SIG	Cargo: Coordinador Recursos Humanos	Cargo: Gerente

3.4. PRINCIPIOS CORPORATIVOS: Los Principios Corporativos de la Cooperativa Multiactiva de Desarrollo social y de entidades de salud de Caldas y Quindío "COODESCA" de acuerdo a su Misión Institucional están enmarcados en:

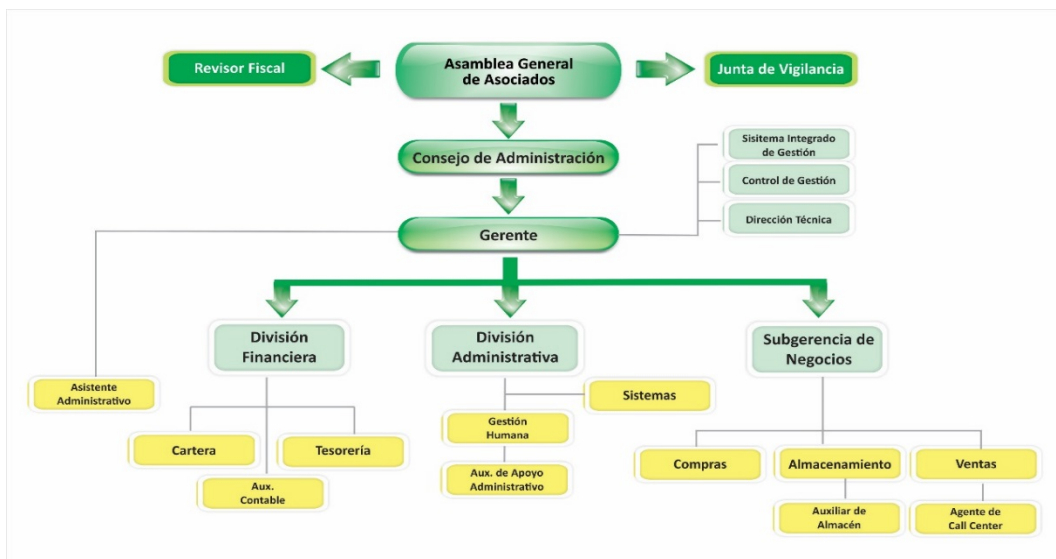
- Ingreso libre y voluntario
- Gestión democrática
- Participación económica
- Autonomía e independencia
- Educación, formación e independencia
- Cooperación entre cooperativas
- Interés por la comunidad

3.5. VALORES CORPORATIVOS: Los valores Corporativos que inspiran y soportan la gestión de la Cooperativa Multiactiva de Desarrollo social y de entidades de salud de Caldas y Quindío "COODESCA" son:

- Honestidad
- Responsabilidad
- Autogestión
- Igualdad y equidad
- Cooperación
- Ayuda mutua
- Democracia
- Transparencia

3.6. ORGANIGRAMA:

ELABORO:	REVISO:	APROBO:
Nombre: Edim Custodia Mena de A.	Nombre: Mauricio Escobar Lotero	Nombre: Asdrúbal José Mendiñeta Peluffo
Cargo: Coordinación SIG	Cargo: Coordinador Recursos Humanos	Cargo: Gerente



4. SISTEMA INTEGRADO DE GESTION

4.1. REQUISITOS GENERALES

El Manual del Sistema Integrado de Gestión – SIG – (Sistema de Gestión de Calidad – Sistema de Seguridad y Salud en el Trabajo) de la Cooperativa Multiactiva de Desarrollo Social y de Entidades de Salud de Caldas y Quindío “CODESCA” es un documento controlado que describe la estructura, el contenido, la forma y responsabilidades del Sistema Integrado de Gestión, bajo los requisitos de la Norma Técnica de Calidad NTC ISO 9001:2008; Seguridad y Salud Ocupacional Norma NTC OHSAS 18001:2007; Sistema de Gestión en Seguridad y Salud en el Trabajo SG SST, Decreto Único 1072 del 2015; Sistema que garantiza la eficacia, eficiencia y efectividad de los procesos. El presente Manual refleja la convicción de que el SIG contribuye a satisfacer las necesidades de nuestros clientes externos e internos.

El Manual SIG es comunicado a las partes interesadas a través de la página WEB [http:// www. Coodesca.com](http://www.Coodesca.com) para ser consultado por todos aquellos interesados en nuestro sistema (clientes externos) El Manual se encuentra disponible en la RED INTERNA DE CODESCA, ruta sistemas 2, documentos, en una carpeta en PDF, con el nombre de Sistema Integrado de Gestión, para consulta de todos los trabajadores y contratistas, quedando una copia en el portátil de la Coordinación del Sistema Integrado de Gestión y en una USB en la caja fuerte de dirección financiera en caso

ELABORO:	REVISO:	APROBO:
Nombre: Edim Custodia Mena de A.	Nombre: Mauricio Escobar Lotero	Nombre: Asdrúbal José Mendiñeta Peluffo
Cargo: Coordinación SIG	Cargo: Coordinador Recursos Humanos	Cargo: Gerente

de presentar fallas en la red Interna o en el portátil de la coordinación SIG, por lo tanto cualquier documento o archivo en medio magnético, impreso o fotocopiado se considera como copia no controlada.

El Representante de la dirección para la sostenibilidad del Sistema Integrado de Gestión en COODESCA, es responsable de revisar toda corrección, modificación y/o actualización que se realice al Manual y presentarse al Gerente para su aprobación a través de acta de gerencia y deberá estar de acuerdo al Procedimiento de Control de Documentos

El manual describe los componentes transversales al Sistema Integrado de Gestión de Calidad y el Sistema de Gestión en Seguridad y Salud en el trabajo que lo integran.

4.1.1. GESTIÓN POR PROCESOS

Busca mejorar la gestión por procesos con enfoque en resultados, que permita incrementar la conformidad en la prestación de los servicios para lograr una mayor satisfacción de nuestros clientes y partes interesadas; con base en la Norma Técnica Colombiana ISO 9001:2008 y busca un mayor compromiso con el tratamiento de peligros y riesgos que pueden afectar a los colaboradores que desarrollan sus actividades en COODESCA, así mismo, a los clientes y demás partes interesadas que puedan estar expuestas a peligros asociados; con base en el Decreto 1443 de 2014 y OSHAS 18001:2007.

Proceso Gestión Estratégica: El objetivo es Revisar el Sistema Integrado de Gestión de la organización, a intervalos planificados, para asegurarse de su conveniencia, adecuación y eficacia continuas, está conformado por Revisión por la dirección, los procedimientos de Apoyo Institucional y Gestión Social; Gestión de nuevos negocios; Capacitación externa, Comunicaciones externas y Rendición de informes. La descripción general y la interacción de los procesos se puede observar en la caracterización del proceso que se muestra (Ver anexo 1, caracterización Proceso Gestión Estratégica).

Proceso Gestión de Calidad: El objetivo es Mejorar continuamente los procesos para aumentar el desempeño de la Cooperativa y beneficiar a las partes interesadas; está conformado por los procedimientos de Control de documentos; Control de registros; Auditorías internas, Acciones Correctivas y preventivas y Control del producto o servicio no conforme. La descripción general y la interacción de los procesos se puede observar en la

ELABORO:	REVISO:	APROBO:
Nombre: Edim Custodia Mena de A.	Nombre: Mauricio Escobar Lotero	Nombre: Asdrúbal José Mendiñeta Peluffo
Cargo: Coordinación SIG	Cargo: Coordinador Recursos Humanos	Cargo: Gerente

caracterización del proceso que se muestra (Ver anexo 2, caracterización Proceso Gestión de Calidad).

Proceso Gestión Almacenamiento: Garantizar la custodia de existencias de productos necesarios para el suministro y conservación según condiciones específicas del fabricante, minimizar las pérdidas por deterioro, vencimiento hurto y utilizar los recursos disponibles de la manera más eficiente; está conformado por los procedimientos de Recepción de pedidos; Recepción Técnica; Almacenamiento; Control de inventarios; Despachos y Devolución de los clientes. La descripción general y la interacción de los procesos se puede observar en la caracterización del proceso que se muestra (Ver anexo 3, caracterización Proceso Gestión Almacenamiento).

Proceso Gestión de Compras: El objetivo es Adquirir y garantizar la disponibilidad de productos pertinentes en cantidades correctas, a precios razonables y con unas normas de calidad reconocidas con proveedores calificados que cumplan con la políticas de compra que exige la cooperativa, está conformado por los procedimientos de Gestión de compras y Devoluciones a proveedores. La descripción general y la interacción de los procesos se puede observar en la caracterización del proceso que se muestra (Ver anexo 4, caracterización Proceso Gestión de Compras).

Proceso Gestión Administrativa y financiero: Garantizar el adecuado flujo de los recursos económicos y planear, organizar, ejecutar y controlar los procesos de COODESCA, que cumplan con los estándares de eficiencia, que redunden en la satisfacción del cliente externo e interno de la empresa, está conformado por los procedimientos de Presentación de estados financieros, Programación de pagos; Apertura de crédito a particulares; Causación del Gasto; Aplicaciones recaudo de Cartera; Manejo y anulación de facturas y aplicación de notas crédito; Interfaces del sistema; Selección, Inducción y Reinducción. Evaluación del Desempeño; Capacitación y entrenamiento; Comité Operativo; Ingreso de equipos o partes, Préstamo de equipos, Soporte técnico y Gestión Tecnológica y Cierre de Módulos. La descripción general y la interacción de los procesos se puede observar en la caracterización del proceso que se muestran (Ver anexo 5, caracterización Proceso Gestión Administrativo y financiero).

Proceso Control de Gestión: Garantizar la eficacia, la eficiencia y economía en todos los procesos, promoviendo y facilitando la correcta ejecución de las funciones y actividades definidas para el logro de la misión de la cooperativa; está compuesto por los siguientes procedimientos de

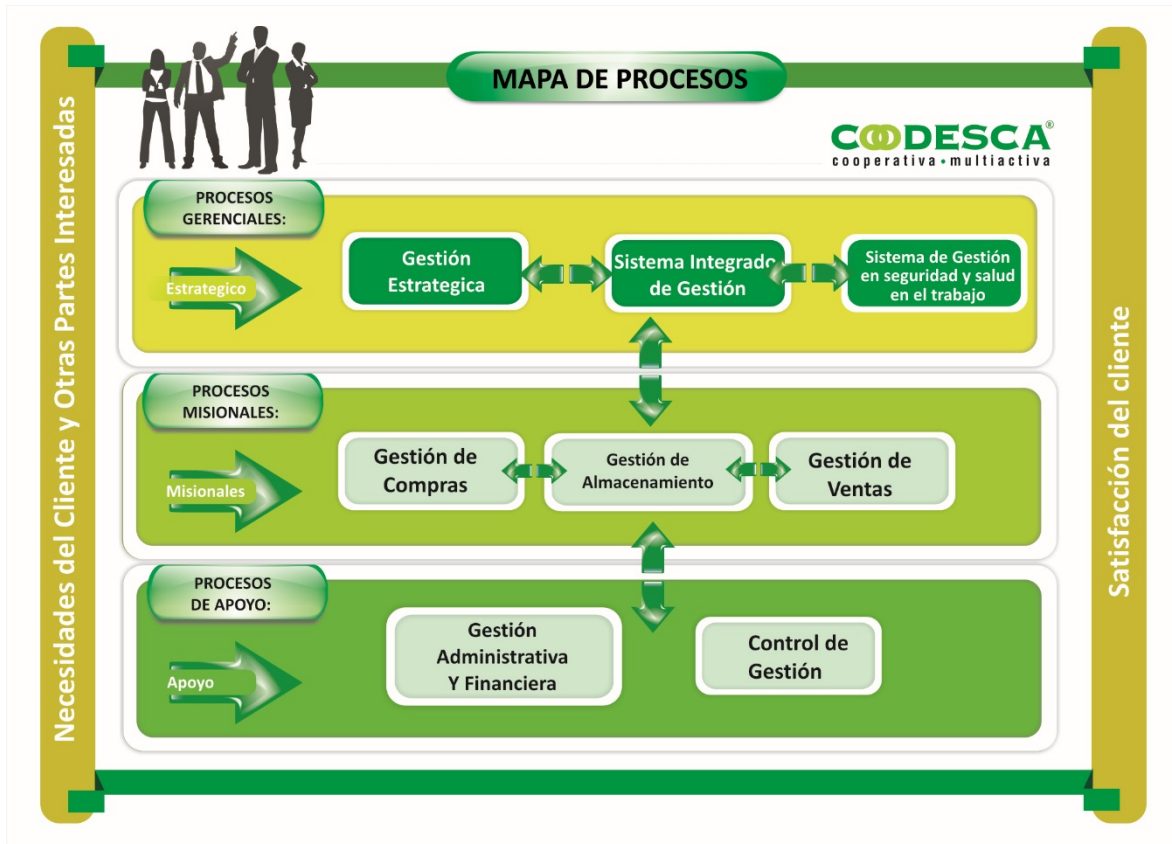
ELABORO:	REVISO:	APROBO:
Nombre: Edim Custodia Mena de A.	Nombre: Mauricio Escobar Lotero	Nombre: Asdrúbal José Mendiñeta Peluffo
Cargo: Coordinación SIG	Cargo: Coordinador Recursos Humanos	Cargo: Gerente

Arqueo de caja, Verificaciones contables; Conteos Aleatorios; Bajas de Insumos Hospitalarios; Traslado o Retiro de un Activo Fijo y Presentación de Informes. La descripción general y la interacción de los procesos se puede observar en la caracterización del proceso que se muestra (Ver anexo 6, caracterización Proceso Control de Gestión).

Proceso Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo: Mejorar la calidad de vida y salud de los trabajadores, minimizar accidentes de trabajo, prevenir enfermedades laborales y crear estrategia de tipo preventivo, orientado a mejorar las condiciones de trabajo, seguridad, bienestar, productividad y en general un clima organizacional saludable. Por lo tanto la salud de los trabajadores, es una condición indispensable para COODESCA. La descripción general y la interacción del proceso se puede observar en la caracterización del proceso que se muestra (Ver anexo 7, caracterización Proceso Gestión en seguridad y Salud en el trabajo).

4.1.2. MAPA DE PROCESOS:

ELABORO:	REVISO:	APROBO:
Nombre: Edim Custodia Mena de A.	Nombre: Mauricio Escobar Lotero	Nombre: Asdrúbal José Mendiñeta Peluffo
Cargo: Coordinación SIG	Cargo: Coordinador Recursos Humanos	Cargo: Gerente



4.2. Gestión documental: El Sistema Integrado de Gestión de COODESCA, define su estructura documental y establece los parámetros generales para la elaboración de los documentos, su revisión, su emisión, aprobación, su actualización, su modificación, control de cambios, su eliminación y manejo e identificación de documentos obsoletos. en la RED INTERNA DE COODESCA, en una carpeta en PDF, con el nombre de Sistema Integrado de Gestión, para consulta de los clientes internos y así mismo, los documentos del Sistema Integrado de Gestión, están publicados en el portal WEB Institucional los cuales pueden ser consultados para su uso y aplicación, ubicada en la página WEB www.coodesca.com.

4.2.3. Control de documentos: En COODESCA, los documentos se controlan a través del procedimiento de control de documentos, listado Maestro de documentos y la matriz de requisitos legales y otros requisitos. Para el SG-SST es el control operacional.

ELABORO:	REVISO:	APROBO:
Nombre: Edim Custodia Mena de A.	Nombre: Mauricio Escobar Lotero	Nombre: Asdrúbal José Mendiñeta Peluffo
Cargo: Coordinación SIG	Cargo: Coordinador Recursos Humanos	Cargo: Gerente

4.2.4. Control de registros: En COODESCA Los registros se controlan a través del procedimiento de control de registros y de la matriz de control de registros.

4.3. Política sistema integrado de gestión: En COODESCA brindamos un excelente servicio en la gestión de suministros hospitalarios esenciales y operación Logística de los servicios farmacéuticos, con estrategias competitivas en el sector salud, satisfaciendo las necesidades de nuestros asociados y grupos de interés, prestando atención permanente de calidad en cada uno de nuestros servicios, con un equipo humano competente y *comprometido con su calidad de vida laboral*.

La alta dirección está comprometida con el cumplimiento de los requisitos legales aplicables, la administración del riesgo de Seguridad y Salud en el Trabajo, y con el mejoramiento continuo del Sistema Integrado de Gestión.

4.3.1. Objetivos del Sistema Integrado de Gestión

4.3.1.1. Objetivos de calidad:

- **Mejoramiento continuo:** Asegurar la Mejora continua del sistema de gestión de calidad en los procesos, para aumentar el desempeño de la cooperativa y beneficiar a las partes interesadas, ver anexo (cuadro de mando de indicadores).
- **Personal competente:** Fomentar en los empleados la formación y el entrenamiento necesarios para ajustar las competencias, en busca de su desarrollo profesional y eficacia de los procesos, ver anexo (cuadro de mando de indicadores).
- **Financiera:** Implementar estrategias económicas y tecnológicas para lograr rentabilidad financiera, ver anexo (cuadro de mando de indicadores)
- **Satisfacción del cliente en calidad, cumplimiento y servicio:** Propender por la Satisfacer las necesidades y expectativas de los clientes y de otras partes interesadas (empleados, proveedores, asociados, sociedad) para lograr ventajas competitivas y para hacerlo de una manera eficaz y eficiente, ver anexo (cuadro de mando de indicadores)

4.3.1.2. Objetivos de Seguridad y Salud en el Trabajo

ELABORO:	REVISO:	APROBO:
Nombre: Edim Custodia Mena de A.	Nombre: Mauricio Escobar Lotero	Nombre: Asdrúbal José Mendiñeta Peluffo
Cargo: Coordinación SIG	Cargo: Coordinador Recursos Humanos	Cargo: Gerente

- **Cumplimiento legal:** Cumplir con la legislación vigente aplicable y demás requisitos suscritos en materia de Seguridad y Salud en el Trabajo.
- **Control del riesgo:** Identificar los peligros, evaluar y valorar los riesgos y establecer los respectivos controles en la Cooperativa.
- **Promoción de la Salud:** Promover la salud, la adopción de hábitos, estilos de vida y trabajo saludables.
- **Prevención de lesiones y enfermedades:** Prevenir la ocurrencia de enfermedades laborales, lesiones y situaciones de emergencia.
- **Mejoramiento continuo:** Realizar seguimiento a la adecuación, desempeño y mejora continua del Sistema de Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo.

5. RESPONSABILIDAD DE LA DIRECCIÓN:

5.2. Compromiso de la Dirección: Es responsable de fomentar, impulsar, comunicar y orientar todas las actividades de la Cooperativa que contribuyen a la mejora continua de sus servicios, el bienestar de sus colaboradores con relación a enfermedades profesionales y accidentes de trabajo y el cumplimiento de las normas legales aplicables.

5.3. Enfoque al cliente: La alta dirección garantiza que se promueva la toma de conciencia de los requisitos del cliente en todos los procesos y niveles de CODESCA, para lograr la satisfacción del cliente.

5.4. Política sistema integrado de gestión: La alta dirección está comprometida con el cumplimiento de la política y de los objetivos documentados en el numeral 4.3 de este manual y fue comunicada a todos los empleados, contratistas y subcontratista de la Cooperativa.

5.4.1. Objetivos del sistema integrado de Gestión: Son comunicados a todos los niveles de la Cooperativa para garantizar su cumplimiento y se verifica su cumplimiento a través del cuadro de mando de indicadores.

5.5. Responsabilidad, autoridad y comunicación:

ELABORO:	REVISO:	APROBO:
Nombre: Edim Custodia Mena de A.	Nombre: Mauricio Escobar Lotero	Nombre: Asdrúbal José Mendiñeta Peluffo
Cargo: Coordinación SIG	Cargo: Coordinador Recursos Humanos	Cargo: Gerente

5.5.1. Responsabilidad y autoridad: La alta dirección de "COODESCA" cuenta con un Manual de funciones, responsabilidad y autoridad, en la página WEB // www.coodesca.com y en la Red interna para la consulta de empleados, contratista y demás partes interesadas, donde se encuentran definidas las responsabilidades y autoridad según los cargos.

5.5.2. Representante de la dirección para S.I.G: La Alta dirección asigno mediante resolución al Coordinador de Talento humano, el cual tiene las siguientes funciones:

- ✓ Garantizar que se establecen implementa y mantienen los procesos necesarios para el mantenimiento del sistema integrado de gestión.
- ✓ Comunicar a la alta dirección sobre el desempeño del sistema integrado de gestión y cualquier necesidad de mejora.

5.5.3. Comunicación Interna: En COODESCA se tiene documentado y establecido un procedimiento para la comunicación interna con todos los colaboradores, contratistas y partes interesadas a través de circulares internas, cartelera audio visual, plegables, correos institucionales dentro de los procesos del sistema de gestión de calidad, así mismo en el procedimiento de inducción y/o reinducción para ser comunicadas a cada colaborador en el ingreso y permanencia en COODESCA.

5.6. Revisión por la dirección: Garantiza el mantenimiento del sistema integrado de gestión y ha determinado realizar periódicamente la revisión por la dirección como mínimo dos veces al año, que permita evaluar la conveniencia, la adecuación, la eficiencia, eficacia y la efectividad del sistema y su sostenibilidad.

5.6.2. Información de entrada Para realizar revisiones por la dirección: debe tener en cuenta la siguiente información de entrada, de acuerdo a las normas implementadas

- Direccionamiento estratégico (Misión, Visión, política integral).
- Resultados de auditorías (Internas - Externas)
- Resultados de la evaluación del cumplimiento legal.
- Comunicación de las partes interesadas, incluidas sus quejas

ELABORO:	REVISO:	APROBO:
Nombre: Edim Custodia Mena de A.	Nombre: Mauricio Escobar Lotero	Nombre: Asdrúbal José Mendiñeta Peluffo
Cargo: Coordinación SIG	Cargo: Coordinador Recursos Humanos	Cargo: Gerente

Desempeño de los procesos
Desempeño del SIG
Estado de las acciones correctivas y preventivas
Resultados de la investigación de incidentes
Acciones de seguimiento de revisiones por la dirección anteriores
Cambios que pueden afectar el SIG
Recomendaciones para la mejora Desempeño del producto/servicio.

6. RECURSOS:

6.1. Provisión de Recursos: La Cooperativa Multiactiva de Desarrollo Social y de Entidades de Salud de Caldas y Quindío "COODESCA" cuenta con el Equipo Humano competente y la estructura necesaria para el desarrollo y sostenimiento del Sistema Integrado de Gestión, el cumplimiento de sus objetivos y su Política.

6.2. Recursos Humanos: COODESCA Cuenta con empleados competentes en educación, formación, competencias, habilidades y experiencias necesarias para el desarrollo de las actividades laborales. Con base en los procedimientos internos y el cumplimiento del sistema de gestión en seguridad y salud en el trabajo, se evalúa las competencias y se estructura planes de capacitación individual e institucional que permiten un mejoramiento continuo de la calidad de nuestros productos y servicios del Sistema Integrado de Gestión. Así mismo se tiene como instrumento de medición la evaluación de desempeño.

Competencia, formación y toma de consciencia en Seguridad y salud en el trabajo: busca crear por medio de capacitaciones y sensibilizaciones mensuales, encuentros formales que permitan aportar conocimientos en cuanto a los riesgos y como mitigarlos, identificar actos inseguros y como evitarlos.

6.3. Infraestructura: COODESCA cuenta con instalaciones físicas adecuadas y apropiadas para el desarrollo de su actividad económica, así mismo cuenta con una nueva plataforma informática SAP que permite soluciones eficientes efectivas y oportunas a las necesidades del cliente.

6.4. Ambiente de trabajo: COODESCA con la implementación y sostenimiento de los procesos y procedimientos del Sistema Integrado de Gestión busca garantizar un ambiente laboral armónico y coherente con la prestación del servicio y con la calidad de vida laboral.

ELABORO:	REVISO:	APROBO:
Nombre: Edim Custodia Mena de A.	Nombre: Mauricio Escobar Lotero	Nombre: Asdrúbal José Mendiñeta Peluffo
Cargo: Coordinación SIG	Cargo: Coordinador Recursos Humanos	Cargo: Gerente

7. PRESTACIÓN DEL SERVICIO:

7.1. Planeación: La Cooperativa realiza la gestión de suministros hospitalarios (Selección, compra, almacenamiento y venta), con base en la planeación conjunta con los proveedores y laboratorios, utilizando para este fin una matriz de adjudicaciones de acuerdo a las negociaciones a las que llegue la alta dirección con los proveedores. Dicha matriz es la herramienta fundamental para el proceso de compras.

7.1.1. Requisitos del Producto: COODESCA realiza compra directa a los laboratorios y proveedores autorizados para garantizar que los requisitos del producto cumplan con la normatividad legal vigente y a través del procedimiento de recepción técnica revisa el cumplimiento de las condiciones administrativas y técnicas de los productos que ingresan a COODESCA.

7.2. Requisitos del Cliente: La Cooperativa a través del procedimiento de focalización y gestión de ventas define las acciones necesarias desde el mismo momento de la consecución del cliente nuevo y el mantenimiento del cliente actual hasta las instancias del servicio posventa y ejecución de la labor del cobro respectivo una vez materializada la transacción comercial

7.3. Exclusión: La Cooperativa Multiactiva de Desarrollo Social y de Entidades de Salud de Caldas y Quindío "COODESCA" ha decidido excluir el numeral 7.3. Diseño y Desarrollo debido a que el objeto de la empresa es la Gestión de Suministros Hospitalarios Esenciales, los cuales son comprados directamente a proveedores para ser vendidos a los clientes y asociados como producto terminado.

7.4. Compras: COODESCA a través del Instructivo de selección, evaluación y re-evaluación de proveedores y del registro de proveedores, tiene establecido los requisitos que debe cumplir un proveedor que quiera comercializar con COODESCA, para garantizar el cumplimiento de los requisitos legales y reglamentarios de los proveedores y los productos.

7.5. Prestación del servicio

ELABORO:	REVISO:	APROBO:
Nombre: Edim Custodia Mena de A.	Nombre: Mauricio Escobar Lotero	Nombre: Asdrúbal José Mendiñeta Peluffo
Cargo: Coordinación SIG	Cargo: Coordinador Recursos Humanos	Cargo: Gerente

7.5.1. Control en la prestación del servicio: COODESCA a través del servicio de posventa realizado por el director comercial y su equipo de vendedores externos de la empresa y agentes del callcenter, brindan a los asociados y clientes la información necesaria relacionada con los productos que comercializa y las específicas de los productos con las fichas técnicas del producto, solicitando a los proveedores y/o consultas al INVIMA

7.5.2. Trazabilidad: La Cooperativa cuenta con un procedimiento de recepción técnica que garantiza toda la trazabilidad del producto que ingresa a la empresa y que posteriormente despacha, para brindar al asociado y clientes la información necesaria cuando así lo requiera. Así mismo garantiza toda la trazabilidad del servicio prestado a través del personal de agentes del callcenter con los registros y solicitudes de los clientes y del aplicativo en la página WEB www.coodesca.com/INC

7.5.3. Preservación del Producto: La Cooperativa a través del procedimiento de *preservación del producto* en la Gestión de almacenamiento, realiza un conjunto de actividades direccionadas a la conservación, distribución, almacenamiento y manejo de productos y sus especificaciones técnicas.

7.5.4. Exclusión propiedad del cliente: La Cooperativa Multiactiva de Desarrollo Social y de Entidades de Salud de Caldas y Quindío "COODESCA" ha decidido excluir el numeral 7.5.4. ya que el objeto de la empresa es la compra y venta de medicamentos e insumos hospitalarios razón por la cual no se maneja bienes propiedad del cliente.

7.6. Equipos de Seguimiento y Medición: COODESCA cuenta con equipos que son calibrados anualmente según los requisitos del fabricante como son los termohigrometros y termómetros que garantizan la preservación del producto.

8. Medición Análisis y Mejora

8.1. Generalidades:

ELABORO:	REVISO:	APROBO:
Nombre: Edim Custodia Mena de A.	Nombre: Mauricio Escobar Lotero	Nombre: Asdrúbal José Mendiñeta Peluffo
Cargo: Coordinación SIG	Cargo: Coordinador Recursos Humanos	Cargo: Gerente

8.2. Seguimiento y medición:

8.2.1. Satisfacción del cliente: COODESCA a través del procedimiento de Comunicación externa, liderado por la Subgerente de Negocios tiene un capítulo para la **Retroalimentación del cliente externo con la Cooperativa** el cual permite transmitir a la Alta Dirección las inquietudes del cliente externo y sus expectativas. Para que se evalúen y se tengan en cuenta en el mejoramiento del servicio. Para lograr la retroalimentación se realiza encuestas de satisfacción cada año, la cual debe ser registrada en el formato correspondiente. El informe de los resultados obtenidos debe ser entregado dentro de los 15 días siguientes de haber terminado la encuesta.

También se tiene en la <http://www.coodesca.com//INC>, la comunicación permanente con los asociados y los clientes frente al servicio prestado, el cliente reporta las inconsistencias que se presentan frente al servicio y/o producto. El asociado o cliente puede ingresar a la página de inconsistencias y reportar el tipo de inconsistencias que haya presentado una vez reciba el pedido o el servicio prestado.

8.2.2. Auditoría Interna: COODESCA cuenta con un programa y plan anual de auditorías, ha estructurado el procedimiento de auditorías internas que permite cumplir con la autoevaluación del Sistema Integrado de Gestión, definir las responsabilidades y los requisitos para planificar y realizar las auditorías, establecer los registros e informar de los resultados y orientar al mejoramiento continuo de sus procesos dentro del sistema Integrado de Gestión.

8.2.3. Seguimiento y medición de los procesos: COODESCA realiza seguimiento y medición de los procesos a través de los indicadores de gestión con el propósito de demostrar la capacidad de estos para alcanzar los resultados planificados, se tiene estructurado el cuadro de mando de indicadores.

8.2.4. Seguimiento y medición del servicio y los productos: La Cooperativa lo realiza a través de revisión por la dirección, auditorías, quejas y reclamos, producto y/o

ELABORO:	REVISO:	APROBO:
Nombre: Edim Custodia Mena de A.	Nombre: Mauricio Escobar Lotero	Nombre: Asdrúbal José Mendiñeta Peluffo
Cargo: Coordinación SIG	Cargo: Coordinador Recursos Humanos	Cargo: Gerente

servicio no conforme, página de inconsistencias <http://www.coodesca.com//INC>.

8.3. Producto y/o Servicio no conforme: COODESCA tiene definido e implementado el procedimiento de Producto y/o Servicio no conforme que establece los lineamientos necesarios para identificar, analizar, corregir, controlar y dar tratamiento a los productos y/o servicios no conformes, de acuerdo con los requisitos del Sistema Integrado de Gestión de COODESCA.

8.4. Análisis de Datos: COODESCA a través de los datos oportunos, pertinentes y reales para verificar la idoneidad y eficacia del Sistema Integrado de Gestión que permita plantear las acciones que conlleven a la mejora continua, son analizados en la revisión por la dirección; cada líder de proceso y su equipo plantean de acuerdo al análisis realizado según resultados obtenidos como afrontaran las debilidades identificadas con el fin de eliminarlas. Las diferentes fuentes de análisis entre otras se encuentran:

- La medición de los indicadores
- La satisfacción del cliente
- La conformidad con los requisitos del servicio y/o producto no conforme
- Cumplimiento de los objetivos y de los requisitos de las normas establecidas
- La selección y evaluación de proveedores
- El tratamiento de los riesgos

8.5. Mejora

8.5.1. Mejora continua: COODESCA está comprometida con el mejoramiento continuo de la eficacia, eficiencia y efectividad del Sistema Integrado de Gestión, mediante el cumplimiento de la Política Integrada, los objetivos, los resultados de las auditorías, el análisis de los indicadores, las acciones correctivas, acciones preventivas, los resultados de las encuestas de satisfacción del cliente y los resultados de los análisis de la página de inconsistencias.

8.5.2. Acciones Correctivas: COODESCA a través del procedimiento de acciones correctivas, establece los lineamientos o acciones requeridas para identificar, analizar

ELABORO:	REVISO:	APROBO:
Nombre: Edim Custodia Mena de A.	Nombre: Mauricio Escobar Lotero	Nombre: Asdrúbal José Mendiñeta Peluffo
Cargo: Coordinación SIG	Cargo: Coordinador Recursos Humanos	Cargo: Gerente

y eliminar las causas que originan las no conformidades reales o potenciales dentro del Sistema Integrado de Gestión – SIG.

8.5.3. Acciones Preventivas: COODESCA Implementar acciones preventivas, en compañía de la Alta Dirección para dar solución a las inquietudes, sugerencias, necesidades y expectativas del cliente. Medir la efectividad de las acciones tomadas.

9. SISTEMA DE GESTION EN SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO

9.1. PLANIFICACIÓN:

9.1.1. Identificación de peligros, valoración de Riesgos y Determinación de Controles: Identificar los peligros, valorar los riesgos y determinar los controles para eliminarlos o mitigarlos en conformidad con el Sistema Integrado de Gestión -SIG- (Sistema de Gestión de Calidad - Sistema de Seguridad y Salud en el Trabajo) de COODESCA. La líder SST es responsable, para ello, se sustenta en las disposiciones legales vigentes y en el diagnóstico sobre las condiciones de trabajo.

9.1.2. Requisitos legales y otros: Especificar los requisitos normativos y exigibles a la Cooperativa Multiactiva de Desarrollo Social y de Entidades de Salud de Caldas y Quindío “COODESCA” acorde con las actividades propias e inherentes de su actividad productiva, los cuales dan los lineamientos normativos y técnicos para desarrollar el Sistema Integrado de Gestión –SIG-, se debe actualizar en la medida que sean emitidas nuevas disposiciones aplicables. Determinados dentro del Sistema Integrado de Gestión de COODESCA y evaluar su cumplimiento.

9.1.3. Objetivos y Programas de Seguridad y Salud en el trabajo: los objetivos se definieron en el numeral 5.4.1.2 del presente documento y hacen referencia a objetivos como: Cumplimiento legal, control del riesgo, promoción de la salud, Prevención de lecciones y enfermedades y el mejoramiento continuo.

ELABORO:	REVISO:	APROBO:
Nombre: Edim Custodia Mena de A.	Nombre: Mauricio Escobar Lotero	Nombre: Asdrúbal José Mendiñeta Peluffo
Cargo: Coordinación SIG	Cargo: Coordinador Recursos Humanos	Cargo: Gerente

Los programas de seguridad y salud en el trabajo desarrollados por COODESCA son: Gestión en medicina preventiva; Inducción y re-inducción; Actos inseguros; Inspecciones, Trabajo en alturas y Vigilancia epidemiológica; Seguridad e higiene Industrial; Riesgo Psicosocial;

9.2. IMPLEMENTACION Y OPERACION

9.2.1. Recursos, funciones, responsabilidad, rendición de cuentas y autoridad: COODESCA tiene documentado y socializado el Manual de funciones, responsabilidad y Autoridad; se encuentra en la página WEB //www.codesca.com, para consulta de todos sus asociados, colaboradores, grupos de interés y partes interesadas y en la Red interna para consulta de todos sus colaboradores, contratistas y subcontratistas.

9.2.2. Competencia, formación y toma de consciencia: Establecer los lineamientos para la educación, formación y toma de conciencia de todas las personas involucradas en nuestros procesos, para lograr por medio de la sensibilización un conocimiento sobre los riesgos a los que están expuestos durante sus actividades de trabajo, formando una cultura de autocuidado y protección.

9.2.2.1. Comunicación

9.2.2.2. Participación y consulta

9.2.3. Documentación

9.2.4. Control de documentos

9.2.5. Control Operacional

9.2.6. Preparación y respuestas ante emergencias.

9.3. VERIFICACION

9.3.1. Medición y seguimiento del desempeño

9.3.2. Evaluación del cumplimiento legal y otros

9.3.3. Investigación de Incidentes.

9.3.4. No conformidades acciones Correctivas y acción preventivas

9.3.5. Control de registros

9.3.6. Auditoria Interna

ELABORO:	REVISO:	APROBO:
Nombre: Edim Custodia Mena de A.	Nombre: Mauricio Escobar Lotero	Nombre: Asdrúbal José Mendiñeta Peluffo
Cargo: Coordinación SIG	Cargo: Coordinador Recursos Humanos	Cargo: Gerente

9.4. REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN

ELABORO:	REVISO:	APROBO:
Nombre: Edim Custodia Mena de A.	Nombre: Mauricio Escobar Lotero	Nombre: Asdrúbal José Mendiñeta Peluffo
Cargo: Coordinación SIG	Cargo: Coordinador Recursos Humanos	Cargo: Gerente