DISCOLMEDICA S.A.S.

CALIDAD Y SERVICIO PENSANDO EN SU SALUD

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

PLAN DE CONTINGENCIA PARA LA COMPRA DE PRODUCTOS PARA LA SALUD

CO-COMP-PR-001

Copia Controlada En Medio Magnético,
Impresa Se Considera Copia No Controlada

GESTION DEL CAMBIO Y APROBACIÓN			
Versión	**Vigencia a Partir de**	**Descripción**	**Visto**
06 **Edición** 2018	02/11/2018	Se adecua el documento según estructura definida para el sic-2015	Revisó: **Director de Calidad** Aprobó: **Gerente**

Tabla de contenido

1. OBJETIVO ... 3
2. ALCANCE ... 3
3. TERMINOS Y DEFINICIONES ... 3
4. CONDICIONES DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN ... 4
5. CONDICIONES GENERALES DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN ... 4
5.1. Control de la Calidad ... 4
5.2. Control Ambiental ... 4
5.3. Prevención de los Riesgos Laborales ... 5
6. PROCEDIMIENTO ... 5
6.1.1.6.1 Causas de un servicio No Conforme ... 5
6.1.2.6.2 Estrategias y Procedimientos. ... 6

1. OBJETIVO

a. Estructurar el conjunto de estrategias, procedimientos operativos e información para anticipar o prevenir, mitigar, preparar y alertar un evento de insuficiencia de los medicamentos, insumos medico quirúrgicos, laboratorio y odontológicos.

b. Asegurar la capacidad de respuesta ante la solicitud de productos requeridos por los clientes.

c. Asegurar que existan controles adecuados para reducir la probabilidad de servicios no conformes, a un mínimo de nivel aceptable, a un costo razonable y asegurar la satisfacción de los clientes.

d. Comunicar al personal de la empresa involucrado en la atención de los requerimientos contractuales con clientes, los pasos a seguir en el momento de requerirse la activación de este plan.

2. ALCANCE

Aplica desde el análisis de los riesgos de presentarse un servicio no conforme, hasta el establecimiento de los procedimientos de respuesta a los posibles eventos que se puedan presentar.

3. TERMINOS Y DEFINICIONES

Contingencia: Es una eventualidad (un evento que ocurre en un momento cualquiera) y que puede haber sido provocada o no, puede ser la consecuencia de acciones o ser totalmente imprevista. La contingencia puede ser o no un evento que ocasiona un problema el cual puede requerir una acción postergable o una acción inmediata (transformándose en este último caso en una emergencia). Desde el momento en que una contingencia puede ser imprevista, se habla de la posibilidad de que ocurra, más la contingencia no es en sí misma una posibilidad, sino un evento posible.

Mitigación: Conjunto de medidas que se pueden tomar para contrarrestar o minimizar los riesgos a los que se expone el servicio y el impacto en la satisfacción de los clientes.

Plan de contingencia: Conjunto de acciones y responsabilidades encaminadas a mitigar los efectos de una emergencia generada durante una operación de transporte o almacenamiento de productos que pueden tener efectos nocivos en las personas y/o contaminación del medio ambiente.

Ingreso Parcial: Se define al registro P-4 temporal generado en el sistema con el fin de atender una contingencia demandada por un cliente, es decir, un ingreso parcial es un registro de compra que se realiza de manera temporal y una vez realizada la facturación a dicho cliente debe ser borrado del sistema inmediatamente con el fin de generar traumatismos mayores. Todo ingreso parcial debe ser borrado el mismo día en que se hizo, de lo contrario sería un registro común.

4. CONDICIONES DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN

En el desarrollo de las actividades del proceso, se interrelaciona con diferentes recursos que puedan generar impacto negativo en el medio ambiente y exposición a factores de riesgo que puede afectar la seguridad y salud de las personas que interactúan en el proceso, para su control y/o eliminación, se debe de tener en cuenta las siguientes recomendaciones:

5. CONDICIONES GENERALES DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN

En el desarrollo de las actividades del proceso se interrelaciona con diferentes recursos y entornos socio-laborales que pueden generar impacto negativo en la calidad de nuestros resultados, el medio ambiente y afectar la seguridad y salud de las personas expuestas durante la actividad laboral. Para su control parcial o total, se debe de tener en cuenta las siguientes recomendaciones:

5.1. Control de la Calidad

- Identificar claramente las especificaciones de conformidad y aceptación de las entradas requeridas y salidas generadas en el desempeño de nuestras labores; verificando que los aspectos susceptibles de desviación son pertinentes y adecuadas para alcanzar los resultados esperados y cumplimiento de los objetivos operacionales, tácticos y estratégicos, eficaz, eficiente y efectivamente; actuando con transparencia; poniendo en práctica los controles existentes y planes de intervención definidos dentro de los procedimientos de trabajo, y si se considera pertinente, solicitar actualización o intervención sobre los mismos; reportando las salidas no conformes que se identifiquen y solicitando las acciones correctivas o de mejora que se requieran.

5.2. Control Ambiental

- **Identificar los Aspectos Ambientales** existentes en el área de trabajo y los específicos de las tareas a ejecutar, revisa su evaluación de impactos, los controles existentes y planes de intervención definidos, y si se considera pertinente, solicitar actualización de la valoración y planes de intervención.
- Poner en práctica las actividades del **programa de gestión de conservación de los recursos naturales renovables** (Hacer uso eficiente del agua y la energía), reportando fugas de agua, cerrando el grifo mientras cepille los dientes en caso de hacerlo después de comer en la empresa o mientras se jabone manos y pocillos en los que se consume café; apagando computadores, impresoras, iluminarias y demás elementos cuando se termine la jornada laboral.
- Poner en práctica las actividades del **programa de gestión de Residuos Sólidos 4R's** (*Reducir*: Hacer uso eficiente de los insumos de oficina, tratando al máximo de no generar residuos en la impresión innecesaria de documentos, no generando impresiones con errores que requiera reimpresiones, etc.; *Reutilizar*: Dar un nuevo uso a los residuos generados, aprovechando las dos caras de las hojas, no utilizando productos desechables cuando se puede disponer de productos reutilizables como pocillos de porcelana, entre otras prácticas; *Reciclar*: Clasificar los residuos según los lineamientos del Plan de Gestión Integral de Residuos

Sólidos; *Recuperar*: Promover el cumplimiento de las políticas de devoluciones de la empresa y la de los proveedores, reduciendo al mínimo el desecho de productos; *Reeducar*: Cambiar hábitos y comportamientos que se aprendieron en un contexto sociocultural con fundamentos y/o direccionamientos divergentes al de la organización; *Reflexionar*: Formar sus propias conclusiones sobre las consecuencias de su actuar.

- Poner en práctica las actividades del **programa de gestión de Orden y Aseo 5 S's**, organizando los puestos de trabajo al finalizar cada jornada laboral, realizando la limpieza y desinfección de las áreas de trabajo, eliminando frecuentemente los inservibles que se generan al desarrollar nuestras actividades.

5.3. Prevención de los Riesgos Laborales

- **Identificar los peligros** existentes en el área de trabajo y los específicos de las tareas a ejecutar, revisa la evaluación de sus consecuencias, los controles existentes y planes de intervención definidos, y si se considera pertinente, solicitar actualización de la valoración y planes de intervención.
- Poner en práctica las actividades de **participación y gestión del Comité Paritario de Seguridad y Salud en el Trabajo "COPASST" y Comité de Comité de Convivencia Laboral "CCL"**, cumpliendo con las normas de trabajo seguro, reportando actos y condiciones inseguras, realizando inspecciones locativas, promoviendo el respeto y una sana convivencia, entre otras acciones de control.
- **Participando activamente en el comité de prevención, preparación y respuesta a emergencias**, informando la identificación de nuevas amenazas y/o cambios en la vulnerabilidad en las mismas, participando en actividades de preparación física, cognitiva y psicológica para responder ante los diferentes eventos de emergencia que potencialmente se pueden presentar.
- Poner en práctica las actividades de los **programas de** Vigilancia Epidemiológica y de Gestión para la **rehabilitación y/o prevención de los riesgos** *Cardiovasculares*, *Osteomusculares* y *Psicosociales*; suministrando información clara, completa y veraz sobre su estado de salud y procurando el cuidado integral de su salud.

6. PROCEDIMIENTO

Para garantizar el funcionamiento eficiente y eficaz de sus procesos logísticos, la organización ha implementado técnicas de control fundamentadas en los estándares de calidad de servicio, Para aplicar el mejor tratamiento, se establecen las siguientes estrategias:

6.1.1. 6.1 Causas de un servicio No Conforme

1. Información errónea de la existencia de un producto en el Inventario.

2. No contar con la disponibilidad inmediata de productos requeridos por un cliente.

3. Contar con productos requeridos con fechas de vencimiento inferiores a 6 meses.

6.1.2. 6.2 Estrategias y Procedimientos.

Ítem	Descripción de la Actividad a Realizar
1.	Identificar la causal de insuficiencia de inventario disponible.
2.	Verificar y confirmar por qué se presenta la insuficiencia del producto especificado en el inventario de la bodega donde se está solicitando el producto.
3.	Relacionar el o los productos en la planilla de faltantes y según sea la urgencia Comunicar el evento al Director de Compras
4.	Verificar y confirmar si existe disponibilidad del producto especificado en las bodegas alternas de distribución a nivel nacional. *(DISCOLMEDICA cuenta actualmente con seis depósitos mayoristas habilitados por la secretaría departamental de salud correspondientes en los municipios Neiva (Huila) en la calle 12 N°16-73, Pitalito (Huila) en la Calle 3 N°1^{B}-08, Villavicencio (Meta) en la Calle 37 No. 40 – 30, Bogotá D.C. en la Calle 15 No. 33 – 02, Cali en la Carrera 44 No. 5e – 27, Tunja en la Calle 29 # 7 - 55 y un punto logístico de almacenamiento transitorio en Soacha (Cundinamarca) en la calle 12^{A} N°9-93).* En caso de contar con el producto, se debe realizar el despacho inmediato desde la bodega alterna hasta el domicilio del cliente y realizar el traslado interno entre bodegas.
5.	En caso de No contar con la disponibilidad total o parcial en las bodegas alternas, se debe confirmar la disponibilidad inmediata con el laboratorio fabricante o importador.
6.	Se debe confirmar si el proveedor lo puede colocar en el domicilio del cliente en el tiempo estimado para cumplir con el requerimiento del mismo. Si No lo puede colocar en el destino del cliente se debe pasar al ítem No 13.
7.	Se envía la documentación pertinente para la inscripción y/o apertura de la dirección de entrega directa al cliente, esto se realiza una sola vez.
8.	Se realiza la orden de compra vía email al proveedor, y se confirma el despacho de la misma de acuerdo a las condiciones comerciales de entrega pactadas en días hábiles según destino final.
9.	Una vez recibida y confirmada la entrega de la mercancía bajo remisión del proveedor en la dirección del cliente destino, se solicita vía correo electrónico y telefónico al proveedor la factura correspondiente a dicha remisión.
10.	Después de recibir la factura se debe ingresar la mercancía al sistema de acuerdo a la congruencia del cliente vs el centro logístico responsable de atenderlo. El auxiliar de compras notificara al funcionario responsable de dicho cliente el ingreso en firme al sistema.

11.	El facturador responsable de atender el cliente debe hacer seguimiento a dicho ingresos en el sistema con el fin de legalizar la mercancía que se encuentre trasladada o negativamente en alguna bodega por algún ingreso parcial, es decir dejar el sistema acorde a la realidad de la entrega.
12.	Una vez ingresada la factura original al sistema, se debe anexar al paquete de facturas la remisión original como soporte de la entrega en firme al cliente y la factura generada por la compañía como soporte de legalización de dicha mercancía.
13.	En caso de contar con la disponibilidad en el laboratorio fabricante o importador y No lo puede colocar en el domicilio del cliente en el tiempo establecido para el cumplimiento de lo acordado con el cliente, se debe emitir la instrucción a uno de los funcionarios logísticos de la organización para que se desplace hasta el laboratorio fabricante o importador, retire los productos especificados, realice la verificación técnica y los remita al domicilio del cliente por el medio de transporte más eficiente autorizado para la conservación de este tipo de productos, garantizando el cumplimiento del procedimiento de transporte de medicamentos e insumos médicos y de los requisitos aplicables a este proceso logístico.
14.	En caso de no contar con la disponibilidad de los productos total o parcialmente en las acciones realizadas anteriormente, se debe realizar un censo de disponibilidad entre los distribuidores aliados y/o en el mercado en general. Se compra el producto, se realiza la verificación técnica y se remite al cliente por el medio de transporte más eficiente autorizado para la conservación de este tipo de productos, garantizando el cumplimiento del procedimiento de transporte de medicamentos e insumos médicos y de los requisitos aplicables a este proceso logístico.
15.	Si el producto se encuentra fuera del mercado temporal o totalmente (descontinuado, agotado en producción, Detenido por INVIMA, en cuarentena, etc.), se solicitará la respectiva certificación expedida por el laboratorio fabricante o la entidad competente y se notificará al cliente para buscar alternativas de solución adicionales.