
	MANUAL DE CALIDAD	Código: M-GDC-001
		Versión: 1
		Página: Página 1 de 13
Proceso: Gestión de calidad		Fecha aprobación: Octubre 2018

INDICE

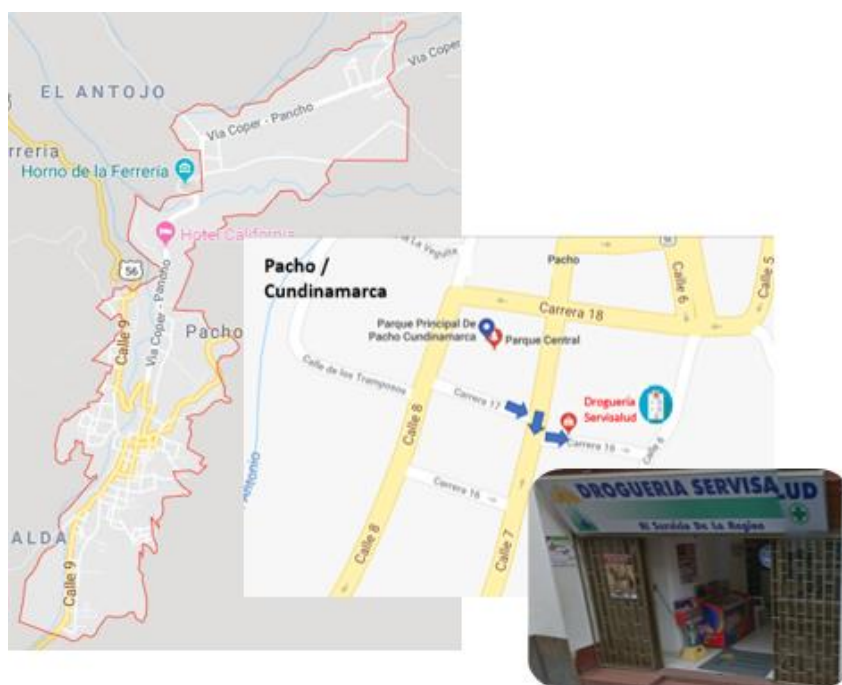
1. Aplicabilidad.....	3
2. Referencias normativas	3
3. Plataforma estratégica.....	3
a. Misión:	3
b. Visión:.....	4
c. Valores corporativos	4
4. Sistema de Gestión de Calidad	4
a. Requisitos Generales	4
5. Comunicación con el cliente	6
Política de Calidad:	8
Objetivos de Calidad:	8
Partes interesadas	12

	MANUAL DE CALIDAD	Código: M-GDC-001
		Versión: 1 Página: Página 2 de 13
Proceso: Gestión de calidad		Fecha aprobación: Octubre 2018


Droguería Servisalud a servicio de la región S.A para la prestación de sus servicios, ha determinado las políticas y directrices orientadas hacia la satisfacción de los usuarios, clientes contratantes y, cumpliendo con la normatividad legal vigente. Para tal efecto, cuenta con la infraestructura apropiada, un talento humano calificado y entrenado, la tecnología apropiada; todos estos componentes soportados en un Sistema de Gestión de Calidad integrada, un modelo de atención soportado en procesos que permiten atender las necesidades, con el compromiso y participación de la alta dirección se realiza seguimiento y revisión para que nuestro sistema sea adecuado y eficaz, enfocado siempre hacia el mejoramiento continuo y su estandarización.

En 1994 en el municipio de Pacho, Cundinamarca, se funda la droguería servisalud al servicio de la región, bajo la idea visionaria de conformar una droguería que cubriera la demanda y necesidad del municipio y regiones aledaña.

En la actualidad cuenta con 25 años de experiencia en el sector de venta y comercialización de medicamentos, dispositivos médicos, cuidado personal, dermo cosmética, es una empresa familiar y se encuentra constituida por cuatro empleados los cuales son propietarios, la estructura de la droguería es acorde con los procesos que realiza; cumple con los criterios de habilitación exigidos por la secretaria de salud municipal para ejercer su funcionamiento, condiciones que permiten la conservación de la calidad de los medicamentos, dispositivos médicos y demás productos autorizados.



Ubicación,

	MANUAL DE CALIDAD	Código: M-GDC-001
		Versión: 1
		Página: Página 3 de 13
Proceso: Gestión de calidad		Fecha aprobación: Octubre 2018

Calle 7, # 18 -33, Pacho Cundinamarca

Servicios

Inyectología, monitoreo de glicemia con equipo por punción de toma de glucometría, toma de signos vitales, compra y venta de productos para el cuidado de la salud, en los que se incluye, medicamentos, dispositivos médicos, cuidado personal, dermocosmetica.

1.Aplicabilidad

En relación con la aplicabilidad de sus requisitos para el sistema de gestión de la calidad de la organización. La organización no aplica dentro de la implementación de la norma ISO 9001:2015, el numeral 8.3 Diseño y desarrollo de los productos y servicios, debido a que el modelo de gestión no aplica de acuerdo a las actividades y naturaleza de la organización.


2. Referencias normativas

El desarrollo del Sistema de Gestión de Calidad de la droguería Servisalud, se acoge a las normas establecidas a nivel nacional que aplican al sector Salud, las cuales se detallan a continuación:

- **Decreto 677 de 1995:** Por el cual se reglamenta parcialmente el Régimen de Registros y Licencias, el Control de Calidad, así como el Régimen de Vigilancia Sanitaria de Medicamentos, Cosméticos, Preparaciones Farmacéuticas a base de Recursos Naturales, Productos de Aseo, Higiene y Limpieza y otros productos de uso doméstico y se dictan otras disposiciones sobre la materia.
- **Resolución 010911 de 1992:** Por la cual se determinan los requisitos para apertura y traslado de las Droguerías o Farmacias Droguerías.
- **Decreto 2200 de 2005:** Por el cual se reglamenta el servicio farmacéutico y se dictan otras disposiciones.
- **Resolución 00886 de 2004:** Por la cual se adoptan los criterios para la clasificación de los medicamentos de venta sin prescripción facultativa o venta libre.
- **Resolución 1403 de 2007:** Por la cual se determina el Modelo de Gestión del Servicio Farmacéutico, se adopta el Manual de Condiciones Esenciales y Procedimientos y se dictan otras disposiciones.

3.Plataforma estratégica.

a. Misión:

	MANUAL DE CALIDAD	Código: M-GDC-001
		Versión: 1
		Página: Página 4 de 13
Proceso: Gestión de calidad		Fecha aprobación: Octubre 2018

Somos una empresa dedicada a la comercialización de productos para el cuidado de la salud, en los que se incluyen medicamentos, dispositivos médicos, productos de cuidado personal y dermo-cosmética. Nuestro objetivo es trabajar para mejorar la salud y el bienestar de nuestros clientes, a través de la garantía y adquisición de productos de alta calidad.

b. Visión:

Para el año 2024, seremos la opción preferida de compra de productos para la salud y el bienestar de los clientes del municipio de Pacho, Cundinamarca. Nosotros respaldaremos nuestros servicios y la mejora continua a través de las oportunidades en respuesta, del personal competente, y de la adquisición de productos de calidad. Estaremos comprometidos con la contribución de los colaboradores y la comunidad mediante el posicionamiento de la organización teniendo un crecimiento con rentabilidad sostenida.

c. Valores corporativos

Los valores corporativos son una guía que marcan el comportamiento esperado por la alta gerencia, estos pretenden ser aplicados en cada área. Es por esta razón que se propone la aplicación de dichos valores, reflejo de los hábitos que las personas tienen dentro de la organización y que están sujetos a las necesidades del negocio, se definen los siguientes valores.


- Respeto: Esencial en las relaciones interpersonales y el buen ambiente dentro de la organización.
- Humanización: Atención con calidez y amabilidad respondiendo siempre a sus dimensiones psicológicas, biológicas, sociales y espirituales.
- Responsabilidad: Dado al cumplimiento eficiente de las tareas y obligaciones, optimizando tiempos y ejecutando procedimientos con calidad
- Sentido de pertenencia: Sentir lealtad y confianza a la organización es parte fundamental de quienes hacen parte de ella, siendo generadores de éxito.

4. Sistema de Gestión de Calidad

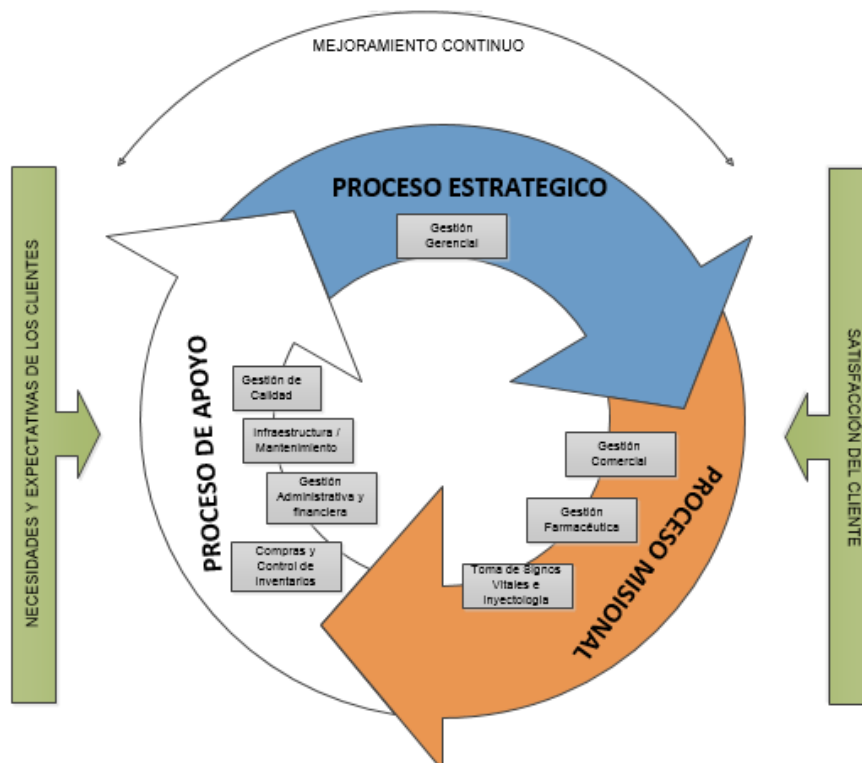
a. Requisitos Generales

El sistema de gestión de calidad se estructura con base en la gestión por procesos, para lo cual la droguería Servisalud definió los procesos de cadena de valor que aseguran el control y el cumplimiento, los procesos de apoyo que soportaran estas actividades y los procesos gerenciales que dan los lineamientos para el logro de los objetivos propuestos.

Se determinaron entonces los procesos de cadena de valor o procesos que tienen directa relación con los requisitos del cliente y/o partes interesadas llamados


	MANUAL DE CALIDAD	Código: M-GDC-001
		Versión: 1 Página: Página 5 de 13 Fecha aprobación: Octubre 2018
Proceso: Gestión de calidad		Fecha aprobación: Octubre 2018

procesos misionales, los procesos de apoyo, es decir, procesos que soportan y facilitan la ejecución de las actividades por parte de los procesos de prestación de servicios y el proceso de dirección con el cual se realiza la planificación general de la organización y el posterior seguimiento para asegurar su mejoramiento permanente. En el mapa de procesos, el cual se muestra a continuación se identifican los procesos anteriormente citados.



Cada proceso, tiene un responsable dentro de la organización. Son directores con la responsabilidad directa de entregar y realizar el proceso a través de todos los niveles de la organización, y con la autoridad necesaria, competencia y recursos para:

- Difundir los procedimientos, objetivos y metas a todo el equipo.
- Recolectar y revisar toda la información relacionada al proceso y a su operación, para asegurar que su desempeño sea satisfactorio con respecto a las metas,
- Decidir sobre cualquier acción que sea necesaria para mejorar el desempeño del proceso,
- Implementar las mejoras y medir el logro de las metas fijadas (indicadores de gestión),
- Reevaluar las metas de desempeño regularmente para conducir a una mejora continua,

	MANUAL DE CALIDAD	Código: M-GDC-001
		Versión: 1
		Página: Página 6 de 13
Proceso: Gestión de calidad		Fecha aprobación: Octubre 2018

Todas las actividades que se llevan a cabo para dar cumplimiento al plan responden a los requisitos establecidos en el sistema de gestión de calidad y contribuyen a alcanzar los resultados planificados al nivel de la mejora continua de los procesos. Adicionalmente a la estructura de procesos implementada, se planificará, documentará y mantendrá activo un sistema de gestión documental encaminado a garantizar que sus servicios y los productos derivados de los mismos satisfagan las expectativas y necesidades.

La documentación del Sistema de Gestión de calidad incluye, entre otros, los siguientes documentos:


- Organigrama
- Los planes de gestión de los diferentes procesos.
- Los procedimientos particulares de gestión que complementan los planes y describen las disposiciones establecidas para controlar el proceso.
- Los procedimientos de ejecución y control que precisan los requisitos, los medios, los modos operativos y los controles específicos en la realización de una tarea.
- Los documentos de seguimiento de ejecución que permiten certificar que los controles previstos se efectúan y son satisfactorios y que aportan la prueba de la conformidad a los requisitos a través de:
 - Listas de chequeo
 - Cuadros de control y seguimiento
 - Informes de inspección o ensayos
- Los documentos de seguimiento de calidad:
 - Actas de reunión calidad
 - Informes de auditoría y seguimiento de auditorías, registro de no conformidades.
 - Plan de acción de mejora
 - Ficha de acciones correctivas

5. Comunicación con el cliente

La comunicación con el cliente, sobre cuestiones relativas al sistema de gestión de calidad, se establece a través de los siguientes mecanismos:

¿Qué Comunicar ?	¿Quién Comunica ?	¿A quién Comunicar?	Tipo		¿Cómo comunicar?	¿Cuándo comunicar?
			INT	EXT		

Misión y Visión	Alta Dirección	Colaboradores internos y externos de la organización	X	X	*Reuniones *Publicaciones en cartelera *Inducciones *correo electrónico *brouchure	De acuerdo a requerimiento
Compromiso frente al sistema de gestión de calidad (Política y objetivos)	Alta Dirección	Colaboradores internos y externos de la organización	X	X	*Reuniones *Publicaciones en cartelera *Inducciones *correo electrónico *brouchure	De acuerdo a requerimiento
Valores corporativos	Alta Dirección	Colaboradores internos y externos de la organización	X	X	*Publicaciones en cartelera *Inducciones *correo electrónico *brouchure	Permanente mente
Estrategias de gestión	Alta Dirección	Colaboradores internos	X		*Reuniones *Publicaciones en cartelera *Inducciones *correo electrónico	Permanente mente
Comprensión e identificación de las necesidades y expectativas del cliente	Alta Dirección	Colaboradores internos	X		*Reuniones *Publicaciones en cartelera *Inducciones *correo electrónico	Permanente mente
Cargos y funciones	Alta Dirección	Colaboradores internos	X		*Reuniones *Publicaciones en cartelera *Inducciones *correo electrónico	De acuerdo a requerimiento
Plan de acción / control de cambios	Alta Dirección	Colaboradores internos y externos de la organización	X	X	*Reuniones *Publicaciones en cartelera *Inducciones *correo electrónico	De acuerdo a requerimiento

	MANUAL DE CALIDAD	Código: M-GDC-001
		Versión: 1
		Página: Página 8 de 13
Proceso: Gestión de calidad		Fecha aprobación: Octubre 2018

Desempeño de los procesos y procedimientos	Alta Dirección	Colaboradores internos y externos de la organización	X	X	*Reuniones *Publicaciones en cartelera *Inducciones *correo electrónico	Cuando se requiera
No conformidades y planes de mejoramiento	Alta Dirección	Colaboradores internos y externos de la organización	X	X	*Reuniones *Publicaciones en cartelera *Inducciones *correo electrónico	Cuando se requiera

Política de Calidad:

Droguería Servisalud al servicio de la región, comercializa productos para el cuidado de la salud, busca la satisfacción del cliente, y el cumplimiento normatividad vigente, comprometiéndonos a generar una cultura orientada al mejoramiento continuo de los procesos y desempeño, por medio de un equipo humano competente.

Objetivos de Calidad:

- 1) Satisfacer las necesidades del cliente.
- 2) Generar mejora continua.
- 3) Mantener un equipo humano competente.


 <p>DROGUERIA SERVISALUD Al Servicio De La Region</p>	MANUAL DE CALIDAD	Código: M-GDC-001
		Versión: 1
		Página: Página 9 de 13
		Fecha aprobación: Octubre 2018
Proceso: Gestión de calidad		

Tabla 1. Descripción de los indicadores de gestión implementados para el sistema de gestión de la organización droguería ServiSalud.

Objetivos de calidad	Indicador	Formula	Meta	Responsable
Satisfacer las necesidades del cliente.	Satisfacción del cliente	$= \frac{N^{\circ} \text{ encuestas superadas}}{N^{\circ} \text{ encuestas realizadas}} \times 100\%$	Lograr para el 2024, satisfacer las necesidades del cliente en un 80%, superando la con un promedio mayor a 4 en la encuesta de satisfacción.	Alta dirección.
Generar mejora continua.	Mejora Continua	$= \frac{\text{Planes de accion ejecutados semestre}}{\text{Planes de accion definidos anual}} \times 100\%$	Revisión por la alta dirección sobre el seguimiento, medición análisis y evaluación de los procesos, de acuerdo a los planes definidos por proceso, cumplimiento 60%	Alta dirección.
Mantener un equipo humano competente.	Capacitación	$= \frac{N^{\circ} \text{ personal supera evaluacion}}{N^{\circ} \text{ personal evaluado}} \times 100\%$	Fortalecer en un 80% los conocimientos,	Alta dirección, Químico Farmacéutico



MANUAL DE CALIDAD

Código: M-GDC-001

Versión: 1

Página: Página 10 de 13

Proceso: Gestión de calidad

Fecha aprobación: 04 de octubre 2018

aptitudes,
competencias de los
empleados sobre la
calidad y servicio de
la organización a
través de
evaluaciones de
desempeño
laborales,
superadas en un
promedio superior a
4.



	<p align="center">MANUAL DE CALIDAD</p>	Código: M-GDC-001
		Versión: 1
		Página: Página 11 de 13
	Proceso: Gestión de calidad	Fecha aprobación: Octubre 2018

Tabla 2. Planes de acción asignados para cada indicador de gestión, implementados para el sistema de gestión de la organización droguería ServiSalud.

Objetivos de calidad	Plan de Acción	Actividades	Recursos	Responsable
Satisfacer las necesidades del cliente.	Lograr satisfacer las necesidades del cliente.	Encuesta de satisfacción de los clientes.	Tiempo, personal, presupuesto económico	Alta dirección.
Generar mejora continua.	Revisión por la alta dirección sobre el seguimiento, medición análisis y evaluación de los procesos, de acuerdo a los planes definidos por proceso, cumplimiento 60%	Revisión por la alta dirección sobre el seguimiento, medición análisis y evaluación de los procesos, reuniones	Tiempo, personal, presupuesto económico.	Alta dirección
Mantener un equipo humano competente.	Lograr que los colaboradores superen la evaluación.	Realizar capacitaciones, de interés en el sector farmacéutico. Asistir a conferencias de asociación colombiana de droguerías detallistas.	Tiempo, personal, presupuesto económico.	Alta dirección, Químico Farmacéutico

	MANUAL DE CALIDAD	Código: M-GDC-001
		Versión: 1
		Página: Página 12 de 13
Proceso: Gestión de calidad		Fecha aprobación: Octubre 2018

Partes interesadas

Partes Interesadas			
Clasificación de la parte interesada	Parte Interesada	Necesidad	Expectativa
Cliente Interno	Colaboradores	Suministrar los bienes y elementos necesarios a las diferentes dependencias para el desarrollo de las actividades diarias	Otorgar de manera inmediata la entrega de los bienes y elementos una vez sea requeridas por las áreas
		Asegurar asignación laboral justa equitativa oportuna a todos sus colaboradores	Valorar el trabajo y esfuerzo suministrado por los colaboradores
		Establecer procesos y procedimientos definidos para cada cargo	Definir grado de cargos requeridos requisitos y competencias para los colaboradores
		Incluir un programa de bienestar institucional en los cuales se tenga en cuenta las necesidades y expectativas de los colaboradores	Asegurar el cumplimiento políticas, objetivos y valores de la organización
	Gestión gerencial	Dar cumplimiento a la misión y visión de la organización	Definir la misión y visión a todos sus colaboradores los cuales se encuentran alineados a las directrices de la organización.
		Ejecutar los planes y programas aprobados y definidos	Informe de gestión periódico a través de seguimiento a la ejecución de cada proceso
Gestionar seguimiento continuo frente a los procesos y necesidades de la organización		Reuniones periódicas del estado actual de la organización	
Proveedores	Proveedores	Suministro de bienes para las actividades diarias realizadas	Responder con las obligaciones contractuales establecidas.
		Reconocimiento económico y ventas, cumplimiento en pagos.	Permanencia en tiempo de contratación
		Mantener reconocimiento en el sector bancario	Acudir apoyo financiero con altas calificaciones
Cliente Externo	Clientes	Mejorar su estado de salud, adquirir productos de calidad y seguridad	Promociones, seguimiento farmacoterapéutico
	Contrataciones	Cumplimiento con la normativa	Superar los requisitos contractuales ofreciendo beneficios adicionales



MANUAL DE CALIDAD

Código: M-GDC-001

Versión: 1

Página: Página 13 de 13

Proceso: Gestión de calidad

Fecha aprobación: Octubre 2018