



EXPERIENCIA EN LA IMPLEMENTACION DE LA NORMA INTERNACIONAL EMPRESA “INTRAMEDICA S.A.C.”

Somos una empresa de capital nacional, dedicado a Comercialización, Servicio técnico y Mantenimiento de Equipos y Material Medico actualmente contamos con 34 años dedicados a la comunidad Medica y Científica.

Contamos con el apoyo de colaboradores plenamente comprometidos con nuestra política y cada uno de los objetivos trazados, no son mas que los escalones hacia nuestra visión en la organización.

Somos una empresa cuyo crecimiento se ha reflejado en nuestras ventas y la satisfacción de nuestros clientes, los cuales año a año nos han acompañado permitiéndonos servirlos y dar lo mejor de nosotros mismos. Sin embargo no contentos con este crecimiento, vimos la necesidad de estandarizar nuestros procesos y utilizar la norma ISO 9001 como una herramienta para la mejora continua de nuestra empresa.

Es por ello que un 1 de febrero del 2007 decidimos iniciar esta nueva etapa, s comprometernos formalmente con la CALIDAD y la MEJORA CONTINUA, buscando desde siempre satisfacer a nuestros clientes.

A partir de esa fecha nos alejamos poco a poco del desorden, re-procesos y problemas repetitivos de los cuales estábamos prisioneros, permitiéndonos cambiar, mejorar convencernos que podemos día a día hacer un mejor trabajo.

El proceso de implementación de la Norma ISO: 9001:2000 se inicia con el compromiso total de la Gerencia General y del Directorio, quienes asumen como objetivo no sólo obtener la certificación ISO 9001, sino sobre todo, cambiar la imagen y la actitud de todos nuestros colaboradores.

Este arduo proceso, requirió identificar claramente las responsabilidades, elaborar procedimientos, formatos, manuales, motivar a nuestro personal a generar registros, analizar la información, desarrollar auditorias, promover la capacitación y sensibilización ante el cumplimiento de los requisitos de nuestros clientes.

Todas estas actividades se llevaron a cabo en un periodo de 7 meses, con un seguimiento continuo y minucioso realizado por nuestra Representante de la Dirección, nuestra Contadora General, quien a pesar de sus múltiples labores se comprometido al 100% para conseguir los objetivos trazados. Paralelamente, nuestro Sistema de Gestión de la Calidad, requería la participación de todo el personal, es por ello, que a solicitud de nuestros trabajadores se generó el Comité de Calidad, conformado por los líderes de cada uno de nuestros principales procesos, quienes tuvieron una participación activa y significativa durante todo el proyecto.



Al principio las reuniones de implementación fueron tortuosas pues era plasmar todo los conocimientos en procedimientos, muchos de nosotros no nos acostumbrábamos a trabajar con ellos, y seguíamos trabajando de forma desordenada, sin generar registros ni reportar acuerdos, luego con la colaboración de nuestro capital humano logramos identificar poco a poco nuestros procesos, definir claramente nuestros objetivos y analizar el desempeño de nuestros procesos, buscando mejorar continuamente.

Al pasar los meses, nos dábamos cuenta que el trabajo desarrollado no eran solo papeles, sino todo un Sistema de Gestión de Calidad, el cual creamos, todos nos involucramos y mejoramos día a día, aportando ideas, analizando los problemas, y buscando mejoras.

Si bien es cierto que el día de la auditoria de certificación, fue un día bastante tenso para todos nosotros, sabíamos que habíamos realizado un buen trabajo y queríamos verlo reflejado con la obtención de nuestra certificado, el que hoy en día lucimos con mucho orgullo.

Sabemos que este solo es un primer escalón, y que nos queda un largo camino por delante, estamos convencidos de que somos competitivos, somos buenos, somos lideres, y seguiremos creciendo, porque nuestra organización que ya dejo de ser solo un grupo de personas que laboraba fielmente en un horario establecido, ahora somos un EQUIPO DE TRABAJO que no solo desea satisfacer a nuestros clientes sino llegar mas a allá de su satisfacción, cumpliendo con sus requisitos y mejorando fundamentalmente nuestro servicio Post venta.

MARIA ESPINOZA ROMERO
GERENTE GENERAL

MAX ZIMMERMANN NOVOA
GERENTE ADMINISTRATIVO