

## **Experiencia obtenida con la certificación ISO 9001:2000 en (Instituto Quimioterápico S.A.) IQFARMA**

Para Instituto Quimioterápico S.A. (IQFARMA); empresa farmacéutica nacional dedicada al desarrollo, producción y comercialización de medicamentos para consumo humano, obtener la certificación ISO 9001:2000 , para su Sistema de Gestión de Calidad el cual abarca el Desarrollo, Producción y Comercialización de Productos Farmacéuticos Penicilínicos (Sólidos), Cefalosporínicos (Sólidos) y no Penicilínicos (Sólidos, Líquidos y Semisólidos) , significó el logro de un Objetivo Empresarial previsto con el fin de incrementar la productividad, asumir un mayor compromiso con los requisitos de nuestros clientes y la mejora continua de nuestros procesos de producción y prestación de servicios.

Como empresa farmacéutica ya teníamos implementada desde inicios de la última década un Sistema de Gestión de la Calidad basada en el cumplimiento de las normas de Buenas Prácticas de Manufactura (Normas Recomendadas por la Organización Mundial de la Salud), y de cumplimiento exigido por la Dirección General de Medicamentos, Insumos y Drogas de Ministerio de Salud (DIGEMID) para todas las empresas de este sector.

El adaptar a nuestro sistema de calidad , los requisitos de la norma ISO 9001:2000 ; buscaba entre otras cosas que todos los procesos de la empresa estuvieran identificados e integrados para hacerlos mas dinámicos y flexibles .

Para esto se tenía la misión de involucrar a todo el personal con este nuevo objetivo; empezando por conocer la norma; luego identificamos cuales serían los beneficios que traería al sistema de calidad, a la empresa, a nuestros clientes y a ellos mismos ; para que de esta manera pudieran sentirse comprometidos con ellos y hacerlos suyos de manera de poder ofrecer un mejor servicio a todos nuestros clientes tanto internos (en base al fortalecimiento de la cadena cliente proveedor) como externos.

Posteriormente establecimos el comité de mejora; el cual con apoyo de la alta dirección se encargó de proponer la política de calidad; la misión de la organización, los objetivos empresariales (los cuales tenían que ser específicos, medibles y alcanzables). Asimismo la alta dirección enunció la visión de nuestra empresa.

El tiempo total tomado para la implementación de la norma fue de aproximadamente seis meses; luego del cual se coordinó la ejecución de la auditoria de certificación. En todo este tiempo como empresa certificada, percibimos muchas mejoras ; las cuales se traducen principalmente en la mejora del sistema de comunicación con los clientes (internos y externos), el conocer sus requisitos, necesidades expectativas, etc, de manera que ahora podemos ofrecerles un mejor producto o servicio.

Asimismo hemos logrado un importante crecimiento empresarial en base al desarrollo de un importante número de productos nuevos de acuerdo a un programa de comercialización, establecido en base a las exigencias y necesidades del mercado. Tenemos proyectado la implementación de nuevas líneas de producción; las cuales consolidarán a nuestra empresa en el mercado nacional e internacional; líneas que nos exigirán ampliar el alcance de nuestra certificación; pero que definitivamente nos consolidarán como una empresa de referencia de la Industria Farmacéutica Nacional, para conseguir de esta manera el reconocimiento internacional, por cumplir con las exigencias terapéuticas, al servicio de la salud a precios justos y calidad garantizada.

IQFARMA, será respaldada por las mas avanzadas técnicas de gestión empresarial, a través de estrategias claras, desarrollo científico y tecnológico; con una cultura de trabajo en equipo, conformado por personal con valores, capacitado y competente en una organización moderna y proactiva, siempre en el marco del compromiso entre ellos, la empresa, el país y el medio ambiente.

El prestigio obtenido de IQFARMA en todos sus años de gestión se debe básicamente al compromiso con la salud que siempre hemos tenido hacia los pacientes y los profesionales de la salud; compromiso que logramos mantener y cultivamos día a día en base a nuestros valores organizacionales.

El personal que labora en IQFARMA, está plenamente identificado con la filosofía de calidad implementada y con los objetivos empresariales establecidos; la labor diaria producto de las certificaciones alcanzadas (BPM e ISO 9001:2000) se realiza con profesionalismo, mística y total satisfacción.

Javier Espinoza  
Representante de la Dirección  
Instituto Quimioterápico S.A. (IQFARMA)