

# ***LABORATORIOS D.A CARRION S.A.C***

## **Presentación:**

Somos un laboratorio farmacéutico de origen y capitales nacionales, dedicado a la manufactura de medicamentos de calidad. Abastecemos al mercado nacional y nos proyectamos a otros mercados de América del Sur.

Contamos con el apoyo de colaboradores identificados con la política y objetivos de nuestra empresa y aplicamos las Buenas Prácticas de Manufactura (BPM) en cumplimiento de la normativa vigente. En el año 2000, obtenemos el 1° CERTIFICADO EN BUENAS PRACTICAS DE MANUFACTURA (BPM) que nos califica para la fabricación de medicamentos, el mismo que mantenemos hasta la actualidad.

En el año 2004, inauguramos la nueva Planta de Fabricación, la misma que cumple las normas de las BPM exigidas por la Organización Mundial de la Salud (OMS).

Nos preparamos para ser un laboratorio farmacéutico reconocido a nivel nacional e internacional y líder en la manufactura de medicamentos de los grupos farmacológicos a los cuales nos dedicamos.

Nuestro compromiso se orienta a satisfacer las necesidades de nuestros clientes y la mejora continua.

## **Experiencia de implementación**

El proceso de implementación de la Norma ISO 9001:2000 en Lab. D.A. Carrión S.A.C. se inicia en el año 2004, cuando la Gerencia General asume como objetivo organizacional lograr la certificación en este sistema. En tal sentido invierte en la capacitación de un grupo de profesionales quienes tendrían la responsabilidad de implementar el sistema en todos los procesos de la organización.

Las múltiples responsabilidades de cada profesional seleccionado como líder del proyecto y los cambios importantes que ocurrieron en el organigrama de la organización no permitieron concretar los planes de la Gerencia General en el corto plazo.

Ante la necesidad del cambio, el proyecto de implementación es delegado a la nueva dirección técnica de la organización en el año 2006; quien constituye la conformación de un comité de calidad para establecer las estrategias de implementación.

Dichas estrategias incluían como primera etapa la sensibilización de la Organización en su conjunto con el fin de lograr el completo convencimiento de los beneficios del sistema no sólo como imagen sino en el conocimiento total de los procesos y su enfoque a la satisfacción del cliente con un constante espíritu de mejora continua.

Con el claro entendimiento de la Alta Dirección de que ISO 9001:2000 nos iba a permitir el ordenamiento y evaluación de la gestión de los procesos, la implementación fue un éxito, logrando en Noviembre del 2006 la certificación ISO 9001:2000.

## **Logros de la Organización con la implementación del sistema:**

- Identificación de los procesos y su interrelación estableciendo los elementos de entrada, los elementos de salida, los controles, los procesos proveedores y procesos clientes en cada caso.
- Implementación de indicadores y metas para cada proceso; permitiéndonos conocer la situación actual de nuestros procesos como base para implementar acciones de mejora hacia la eficacia de los procesos. Observando en cada caso tendencias positivas hacia el logro de los objetivos.

- Sensibilización a todo el personal en la importancia de la satisfacción del cliente para el beneficio de la organización y suyo propio. Entendiéndose que la satisfacción del cliente interno redundará en la satisfacción del cliente final.
- Identificación y Motivación del personal con el SGC ISO 9001:2000 por cuanto el orientar nuestro trabajo hacia los dos principios básicos: satisfacción del cliente y mejora continua tiene como resultado la certificación del sistema. El mismo que constituye una ventaja competitiva frente a otras empresas y un claro enfoque al cliente a fin de lograr su fidelización y con ello contribuir con nuestra permanencia en el mercado.
- Ordenamiento en las comunicaciones internas y externas; pues se establecieron los canales de comunicación que permitan respuestas rápidas y oportunas.
- Mejora en el manejo de desviaciones, quejas y reclamos y productos no conformes; los mismos que son identificados, notificados y tratados de acuerdo a un esquema de análisis de causas y determinación de acciones de corrección, correctivas o preventivas según corresponda.
- Revisión integral de la gestión de la organización por la Gerencia General a través de la Revisión por la Dirección que le permite adoptar decisiones estratégicas para la mejora de la organización.
- Con la estandarización de los procesos y el cumplimiento de los primeros objetivos el siguiente paso es la optimización de los procesos orientándonos hacia la eficiencia de los mismos.

### **Conclusión**

- Nuestra organización ha logrado una mejora sustancial de todos sus procesos y se encuentra preparada para la Internacionalización a través de su participación en mercado como Argentina, Ecuador, Venezuela entre otros.