



YAVIC, S.A. e ISOTools

Caso de éxito en Automatización
de Sistema de Gestión de Calidad ISO 9001
en el sector Salud

ISOTools
EXCELLENCE





YAVIC, S.A.

Automatización de Sistema de Gestión de Calidad ISO 9001 en el sector salud

La **Farmacia Hospital Nacional** se inaugura en marzo de 1980, en una pequeña sede ubicada en la planta baja de la Clínica Nacional, Hospital para la Mujer.

En febrero de 1995 se traslada a la planta baja del edificio del Centro Médico Nacional en la que se ofrecía servicios a la Clínica Nacional y Centro Médico Nacional simultáneamente, hasta que en agosto de 1998 que se inaugura el Hospital Nacional.

Con la apertura de sus nuevas instalaciones, se expanden los servicios de farmacia y se ubica una segunda sede dentro de la estructura física del centro hospitalario, conocida como YAVIC 2, por lo que la primera pasa a denominarse YAVIC 1, ofreciendo una mayor y amplia gama de medicamentos y productos respondiendo así a la demanda y necesidades cada vez más complejas y especializadas del Hospital Nacional.

Desde 1998 hasta la actualidad, la empresa mantiene las dos farmacias y cada una se especializa en las necesidades de sus clientes (Ambulatoria y Hospitalaria), pasando a llamarse Farmacia Hospital Nacional y Farmacia Centro Médico Nacional a partir del 2011.

Con esto, Farmacia Hospital Nacional reafirma su visión de **liderar el mercado de productos y servicios farmacéuticos** en Panamá, colaborando al desarrollo de un sistema de salud de excelencia, a través de la incorporación de tecnología de punta y la implementación constante de los últimos avances de las ciencias farmacéuticas.

YAVIC empieza a trabajar en la certificación ISO 9001 en el año 2011 después de que el Hospital Nacional diera comienzo a la certificación de varios departamentos.

Problemas que impulsaron a Yavic S.A. a automatizar su sistema de gestión de calidad

- ✘ **Una plataforma automatizada** brindaría apoyo y facilitaría a todos los colaboradores de Yavic a integrarse a un sistema de gestión, ya que el proceso de implementación del sistema y la certificación ISO 9001 podía parecer algo abstracto.
- ✘ Los horarios y turnos de la empresa **dificultaban una comunicación apropiada** entre todo el personal.
- ✘ Se consideró que era una propuesta superadora para **controlar la documentación necesaria** para el cumplimiento de los procesos.
- ✘ La gestión manual de un sistema como el que se pretendía implementar requería incorporar un **mayor número de miembros al Depto. de Calidad**. Esto implicaba una inversión de capital muy alta para ese momento.

“La Alta Dirección de Yavic S.A. vio en ISOTools una oportunidad perfecta para implementar de forma paralela la plataforma y obtener la certificación de calidad ISO 9001 con éxito.”

Soluciones que ha aportado ISOTools

- ✓ Una herramienta que hiciera posible gestionar cualquier actividad desarrollada en la empresa y que tuviese toda la **información centralizada con acceso inmediato** desde cualquier punto geográfico.
- ✓ Una solución que permitiera al personal **implementar el Sistema de Gestión de Calidad según ISO 9001** de un modo natural, sin tener grandes variaciones en las funciones desempeñadas.
- ✓ Una potente herramienta que concediese el **control total del sistema**, simplificando la gestión de los requisitos legales específicos del sector salud y la gestión de un gran volumen de información, documentación, desvíos de los requisitos, etc.
- ✓ Una solución que ofreciera **información a tiempo real** y que permitiera monitorear todos los desvíos día a día. Lo que favorece la **identificación de problemas** y la toma de decisiones.

Cómo ISOTools ha conseguido llevar a cabo exitosamente la automatización del Sistema de Gestión de Calidad de Yavic S.A. basado en la ISO 9001



Mejoras que se han alcanzado en el Sistema de Gestión de Calidad gracias al Software ISO

- ↑ El uso del correo electrónico o teléfono de empresa para la comunicación interna se complementa con el tablón de noticias, **mejorando la comunicación global de la organización.**
- ↑ Se reducen los costos derivados de la no calidad a la misma vez que el grado de control del sistema es total, lo que permite **ampliar el alcance de lo que se desea gestionar.**
- ↑ **Todo el personal está involucrado en el proceso y se cumple con los requisitos de la certificación ISO 9001** con el simple hecho de realizar sus tareas correctamente.
- ↑ Número de usuarios de la Plataforma Tecnológica **se incrementó de 6 a unos 78 usuarios**, algunos de ellos son proveedores de YAVIC.
- ↑ Con un simple dispositivo tecnológico y acceso a internet es **posible desplazarse y realizar reuniones fuera de la organización** para mostrar toda la información relativa a YAVIC SA, esta se encuentra centralizada por lo que el uso de documentos en formato papel es ínfimo.
- ↑ **Nunca se han detectado duplicados ni documentos obsoletos, todo el mundo puede acceder a la documentación vigente.**