

Política de la Calidad de la Organización

Visión de la Empresa

La Dirección de **FARMACIA CANARIA** desea que la organización sea reconocida por sus clientes como una empresa de **Dispensación de Medicación de forma personalizada (Sistema Personalizado de Dosificación)**, con las siguientes características:

Profesional: Garantizando la formación del personal suficiente para el desempeño de sus labores (cumpliendo los requisitos legales que puedan establecerse en algunos trabajos), no fallando nunca al cliente y destacando por su formalidad y organización interna.

Resolutiva: Con personal con suficiente capacidad y responsabilidad para resolver los problemas que puedan surgir diariamente en el trabajo.

Alto grado de implicación del personal: Con un personal que luche por la empresa y por su reconocimiento de cara al cliente, de forma que nuestra mejor publicidad sea nuestro personal.

Competitiva: Con una estructura de costes tal que nos permitan competir en el mercado, de forma que podamos mantenernos y crecer sin arriesgar lo conseguido.

Rentable: Con unos precios por servicios tales que nos permitan obtener un margen suficiente como para generar beneficios y poder invertir en la mejora de nuestras infraestructuras.

Y puesto que reconocemos que las empresas se hacen grandes de dentro hacia fuera, la Dirección establece la siguiente política de Calidad de **FARMACIA CANARIA**:

- Cumplir con todos y cada uno de los requisitos legales aplicables a nuestra actividad
- Asegurar la satisfacción continua de nuestros clientes, solucionando con eficacia las posibles quejas que de nuestro servicio se presenten.
- Mantener al día y mejorar continuamente el Sistema de Gestión de Calidad, como medio para garantizar la confianza de nuestros clientes actuales y obtener la confianza de potenciales clientes.
- Potenciar las capacidades de nuestro personal a través de la formación adaptada a las necesidades de sus puestos, así como de la dotación de los recursos necesarios.
- Analizar las necesidades de nuestros clientes, mediante una comunicación eficaz que nos permita desarrollar ampliamente nuestros procesos de trabajo.

La dirección del **FARMACIA CANARIA** considera fundamental la mejora continua de los métodos empleados para alcanzar esta visión empresarial y con este motivo, se compromete firmemente en el **desarrollo y certificación de un Sistema de Gestión de la Calidad basado en la norma UNE-EN ISO 9001**, que le permita cumplir con los requisitos y objetivos que del Sistema y de esta política de la Calidad se deriven, así como de la mejora continua de la eficacia del mismo.

El desempeño habitual de sus actividades **FARMACIA CANARIA** no desarrolla tareas de diseño y desarrollo de tareas, por lo que se excluye de este sistema la cláusula 8.3 Diseño y Desarrollo de productos y servicios.

Misión actual de la Empresa.

La misión actual de **FARMACIA CANARIA**, se define en base a los siguientes ámbitos.

Ámbito Servicios:

FARMACIA CANARIA, presta actualmente los siguientes servicios:

- Emblistado personalizado de medicación (SPD: sistema personalizado de dosificación)

Ámbito Mercado:

Las ventas de **FARMACIA CANARIA** en la actualidad siguen el siguiente criterio:

Tipo de venta	% Ventas
Centros sociosanitarios	90%
En mostrador	10%

Ámbito Geográfico:

En la actualidad **FARMACIA CANARIA** presta servicios desde su sede, en:

- Gran Canaria

Capacidades Singulares:

FARMACIA CANARIA se diferencia actualmente de la competencia en:

- Exclusividad de servicio
- Calidad de servicio (24 hrs – 365 días)
- Capacidad de respuesta ante pedidos importantes (stock)

Misión a medio plazo y objetivos derivados

Con motivo de poder alcanzar la visión empresarial, se derivan una serie de acciones con las que la Dirección **FARMACIA CANARIA** se compromete firmemente, mediante el establecimiento de estos objetivos a seguir y alcanzar.

Ámbito Servicios:

FARMACIA CANARIA, quiere mantener en el medio plazo los servicios:

- Emblistado personalizado de medicación (SPD: sistema personalizado de dispensación)
- Servicio integral de atención farmacéutica

Ámbito Mercado:

Las ventas de **FARMACIA CANARIA** en la actualidad siguen el siguiente criterio:

Tipo de venta	% Ventas
Centros sociosanitarios	80%
Otras farmacias	10%
En mostrador	10%

Ámbito Geográfico:

En el futuro **FARMACIA CANARIA** desea prestar servicios desde su sede, hacia:

- Comunidad autónoma

Capacidades Singulares:

FARMACIA CANARIA en el futuro en:

- Exclusividad de servicio
- Calidad de servicio (24 hrs – 365 días)
- Capacidad de respuesta ante pedidos importantes (stock)

Valores compartidos

La Dirección de **FARMACIA CANARIA**, es consciente de la importancia de la participación del personal de la empresa en el desarrollo del Sistema de Gestión de la Calidad y considera necesario que se establezcan una serie de valores o actuaciones que se deseen fomentar, así como definir aquellos valores o actuaciones que no se desea que se den entre el personal, de forma que podamos cumplir con esta política de la Calidad.

¿Qué queremos de nuestro personal?

- Todos los puestos son importantes, el servicio al cliente depende de la profesionalidad de todos nuestros trabajadores.
- El grupo es más importante que el individuo y todos trabajamos para satisfacer al cliente.
- El personal debe estar motivado e identificado con la empresa, fomentando su profesionalidad, formación e iniciativa.
- Relación cercana, amable y empática con el paciente o el centro
- Pulcritud

¿Qué no queremos de nuestro personal?

- Falta de respeto y consideración hacia el cliente o compañero.
- Negatividad.
- Personal excluyente y egoísta.

Para la fijación de los objetivos derivados de esta política de la Calidad, así como de aquellos que deban establecerse en los distintos niveles de **FARMACIA CANARIA**, se han desarrollado Anexos de **Programa de Gestión** y de **Revisión por la Dirección**.

Aprobado por la dirección