



## **Política de Calidad de SCMPS y SOF**

La Dirección General de Prestaciones, Farmacia y Consumo, en nombre de la Consejería de Salud, es el órgano competente en materia de planificación y regulación de los establecimientos y servicios farmacéuticos en la Comunidad Autónoma de las Illes Balears. Además, es el competente en la inspección y control de los medicamentos, productos sanitarios, cosméticos, biocidas (competencia de la Agencia Española de Medicamentos y Productos Sanitarios) y productos de cuidado personal.

El Servicio de Control de Medicamentos y Productos Sanitarios (en adelante SCMPS) y el Servicio de Ordenación Farmacéutica (en adelante SOF) de la Dirección General tienen como misión contribuir a la salud y bienestar de los ciudadanos garantizando el acceso de los medicamentos y productos sanitarios a los pacientes, a través de los canales establecidos y potenciando un uso racional de éstos. Su compromiso principal es el de velar por el cumplimiento de los derechos y las obligaciones inherentes a la asistencia farmacéutica de la población, así como garantizar la continuidad y la calidad en la atención y la prestación farmacéutica en los establecimientos de su competencia.

La visión de nuestra organización es ser una entidad innovadora y excelente en el servicio a la ciudadanía, garantizar una planificación en atención al interés general y con unos servicios farmacéuticos eficientes y de calidad, en colaboración con todos los profesionales implicados en la salud. Así como, desarrollar un modelo que permita ejecutar las acciones necesarias de planificación, regulación y control para asegurar la calidad, seguridad y accesibilidad de los medicamentos y demás productos farmacéuticos a la población, fomentar su buen uso y asegurar el cumplimiento de la legislación vigente.

La Dirección General, como organismo público de carácter autonómico, para llevar a cabo su misión y conseguir la visión, ha establecido una serie de valores fundamentales que deben guiar sus actuaciones:

- Responsabilidad pública y eficiencia en la prestación de los servicios. Dar garantías y crear valor para la sociedad. Compromiso con el cumplimiento de los principios de objetividad, integridad, confidencialidad y participación.
- Orientación hacia el servicio a las partes interesadas. Incrementar la transparencia, la accesibilidad y satisfacción de los usuarios.





- Mejora continua y orientación hacia la excelencia. Liderazgo, competitividad y rendición de cuentas.
- Desarrollo de las capacidades de los Servicios y mejorar sus recursos. Innovación, modernización y asumir retos en cuanto a la administración electrónica.
- Promover la comunicación, cooperación, transversalidad y participación mediante la tecnología y las alianzas estratégicas.

De conformidad con los preceptos legales de aplicación a la organización y para garantizar su cumplimiento, los Servicios mencionados de la Dirección General desarrollan su actividad a través de un Sistema de Gestión de Calidad basado en la norma UNE-EN ISO 9001.

Las bases necesarias para asegurar la excelencia en los servicios prestados y que constituyen su política de calidad, son:

- Implantar y mantener actualizado un Sistema de Gestión de Calidad, adecuado a su propósito y contexto.
- Establecer los objetivos de calidad necesarios, realizar la medición y el seguimiento de los indicadores, controlando y evaluando que se mantienen dentro de los límites que se establezcan y, en su defecto, implementando las medidas de mejora necesarias para lograr su cumplimiento.
- Identificar oportunidades de mejora para optimizar los procesos de la organización, con el objeto de mejorar la satisfacción de las partes interesadas, comprendiendo sus necesidades y expectativas.
- Desarrollar e implementar un proceso de gestión de riesgos y oportunidades eficiente, su tratamiento, seguimiento y revisión. Este proceso debe permitir la identificación de los posibles eventos que pueden afectar negativamente al cumplimiento de los objetivos, así como, la identificación de las situaciones favorables o desfavorables para lograr un resultado previsto que suponga una mejora para la organización.
- Promover el compromiso y la participación de todo el personal que desarrolla sus funciones en SOF y SCMPs, para que sean conscientes de la importancia del desarrollo de sus actividades y cómo contribuyen al logro de los objetivos.





- Fomentar y proporcionar una formación adecuada y actualizada al personal de los Servicios. Mejorar la comunicación interna y lograr una eficiente gestión del conocimiento.
- Optimizar la atención a nuestros clientes, facilitar el acceso a los servicios que presta la organización y establecer una comunicación externa eficiente.
- Tener presente en todas sus actuaciones las políticas de igualdad. Además, de cumplir con las obligaciones legales sobre la protección de los datos de carácter personal en todos los procesos de nuestra competencia.

La Dirección aprueba y respalda esta política, que se revisará cuando que se produzca un cambio en el Sistema de Gestión de la Calidad que así lo justifique, para asegurar que es adecuada a los servicios que presta la organización y a los cambios en las necesidades y expectativas de las partes interesadas.

La responsabilidad de supervisar el grado de implantación, vigencia y la eficacia del SGC se delega en los jefes de Servicio y en el responsable de la Calidad, quienes serán los encargados de promover la toma de conciencia entre el personal a su cargo sobre la importancia del cumplimiento de los requisitos aplicables a las actividades de nuestra competencia.

El director general de Prestaciones, Farmacia y Consumo

Juan Simonet Borrás





# Govern de les Illes Balears

## DOCUMENT ELECTRÒNIC

### CODI SEGUR DE VERIFICACIÓ

102a241d629c6d8b7ad3e8c5181452c5112af2165c6fe016e5d6d9a926c24a4d

### ADREÇA DE VALIDACIÓ DEL DOCUMENT

<https://csv.caib.es/concsvfront/view.xhtml?hash=102a241d629c6d8b7ad3e8c5181452c5112af2165c6fe016e5d6d9a926c24a4d>

### INFORMACIÓ DELS SIGNANTS

#### Signant

JUAN SIMONET BORRAS

DIRECTOR GENERAL DE PRESTACIONS, FARMACIA I CONSUM

CONSELLERIA DE SALUT

COMUNITAT AUTÒNOMA DE LES ILLES BALEARS

Data signatura: 25-03-2025 17:22:38 GMT+0100

"Data signatura" és la data que tenia l'ordinador del signant en el moment de la signatura

Firma amb segell de temps: 25-03-2025 17:23:33 GMT+0100

### METADADES ENI DEL DOCUMENT

Identificador: ES\_A04043881\_2025\_fvk8b2me21pd9bv3te62t4af0k7auv

Nom del document: POLÍTICA\_DE\_CALIDAD\_SCMPS-SOF\_24032025\_es-signat\_\_2025-1742919816466\_.pdf

Versió NTI: <http://administracionelectronica.gob.es/ENI/XSD/v1.0/documento-e>

Tipus de document: Altres

Estat elaboració: Original

Òrgan: A04043881

Data captura: 25-03-2025 17:23:31 GMT+0100

Origen: Administració

Tipus de signatura: Pades

Pàgines: 4



Adreça de validació:

<https://csv.caib.es/concsvfront/view.xhtml?hash=102a241d629c6d8b7ad3e8c5181452c5112af2165c6fe016e5d6d9a926c24a4d>

CSV: 102a241d629c6d8b7ad3e8c5181452c5112af2165c6fe016e5d6d9a926c24a4d