

“Año de la unidad, la paz y el desarrollo”

Implementación y Certificación del Sistema de Gestión de Calidad basado en la Norma ISO 9001:2015 para la mejora de los servicios en el Laboratorio Clínico "INVERSIONES MDS PERU S.A.C.

408-PROINNOVATE-EEMC-2021

Elaborado por: Maycol Antón
Email: maycol.anton@sandolab.com.pe

Resumen:

El presente informe es el resultado de una Implementación y Certificación del Sistema de Gestión de Calidad basado en la Norma ISO 9001:2015 para la mejora de los servicios en el Laboratorio Clínico "INVERSIONES MDS PERU S.A.C.", así como los resultados obtenidos en la certificación por parte de un organismo de certificación acreditado y que este haya sido financiado económicamente por los fondos del Programa Innovate en el "Concurso Mipymes de Calidad". El objetivo de la obtención de este certificado es aumentar la satisfacción de nuestros clientes, así mismo aumentar el nivel de contrataciones en nuestros servicios de Laboratorio Clínico; todo esto mediante el cumplimiento de los requisitos del cliente, garantizando la integridad y transparencia en el desarrollo de las actividades y mejorando la imagen de la empresa mediante un sistema de calidad, así como identificar fortalezas y debilidades y efectuar recomendaciones para la acción futura.

La política delimitó el objetivo de nuestro sistema de acuerdo con la Norma ISO 9001:2015. La misión analizó brevemente los factores que inciden en el efecto de manera autónoma, es decir, se hallan dentro de la acción de la organización y de sus directivos.

La metodología aplicada se basa en el análisis de la documentación disponible y la información obtenida en entrevistas con la alta gerencia y sus trabajadores.

La misión de la organización estableció un conjunto de indicadores a fin de apreciar el progreso logrado.

Problema existente:

Actualmente las personas, empresas públicas y privadas dan prioridad en las contrataciones a empresas que estén certificadas con alguna Norma Internacional ISO.

Propuesta de solución:

Un sistema de gestión de Calidad basado en la norma ISO 9001, nos permitirá estandarizar los procesos y gestionar los riesgos y la certificación nos permitirá posicionarnos en un lugar expectante ante el mercado y nuestros clientes, cumpliendo con los requisitos contractuales y normativos de las contrataciones públicas y privadas.

Resultados del proyecto:

1. La implementación del Sistema de Gestión de Calidad basado en las normas ISO fue determinante para la obtención de la información de los riesgos existentes en nuestra organización, los cuales no lo teníamos identificados.
2. La implementación y certificación fue determinante para estandarizar los procesos y gestionar los riesgos.
3. La experiencia adquirida en las capacitaciones, sensibilización, auditorías interna y externa realizadas a nuestra organización muestra que es posible establecer una estrategia de minimizar los riesgos a través de un sistema de gestión de calidad según la norma ISO 9001:2015, y sus resultados fueron dados a conocer a todas nuestras partes interesadas como política de nuestra organización.

Conclusiones del proyecto:

Relevancia

- Mediante los documentos sobre el desarrollo humano y otras actividades, la consultora y la organización han contribuido con ideas y temas relevantes al debate de la agenda de desarrollo de la organización desde su perspectiva de acciones preventivas hasta las acciones correctivas.
- Además, se ha tratado temas específicos relevantes en los temas de calidad, como prevenir, detectar y afrontar los riesgos.
- Si bien es difícil separar la influencia de una posible insatisfacción del cliente, se ha verificado la manera de reducir el riesgo de los mismos mediante la implementación de controles en una etapa temprana.
- La difusión realizada a través de los medios escritos y redes sociales ayudaron a que nuestras partes interesadas conozcan nuestra política de gestión de calidad.

Eficacia

- La información documentada completó el objetivo de certificación. Sin embargo, la evaluación exige que la eficacia se mida según el grado de avance hacia el efecto enunciado. En este sentido, los documentos de nuestra matriz de objetivos muestran alta eficacia en las metas alcanzadas.

Sostenibilidad

- La sostenibilidad se reforzará alcanzando las metas aplicando mejora continua en nuestra organización.

“Año de la unidad, la paz y el desarrollo”

- Realizando el mantenimiento de nuestro Sistema de Gestión Integrado a través de auditorías internas y realizando las acciones de los informes de auditoría.

Impactos del proyecto:

La implementación del sistema de gestión de calidad según la norma ISO 9001:2015 nos permite el ingreso a nuevos mercados regionales, nacionales y/o internacionales, cumpliendo con los requerimientos de clientes actuales y futuros.

Nos permite la mejora del nivel de ingresos actuales y hacer posible la diferenciación frente a los competidores actuales. Nos permite la optimización de los procesos y gestión de la empresa y mejorar de la imagen interna y externa de la organización

Financiamiento del proyecto:

El proyecto tuvo un presupuesto total de S/46,500.00 soles financiados con recursos del estado peruano y entidades participantes en el proyecto tal como se detalla a continuación:

Fuente de financiamiento	Porcentaje
Innóvate Perú	75%
Entidad Ejecutora	25%
Total	100.00%