E&I22

INTERNATIONAL
ENTREPRENEURSHIP & INNOVATION
Student Project Competition

REGISTRATION FORM

Leading student: Veronica, Osorio
first name last name
e-mail address: osorioveronica9460@americana.edu.co

Faculty member endorsing the project: Alejandro, Valencia-Arias
first name last name
e-mail address: jvalencia@americana.edu.co

University: Corporación Universitaria Americana

Program of studies: Ingenieria Industrial

Second team member: _____, _____
first name last name
e-mail address: _____

Third team member: _____, _____
first name last name
e-mail address: _____

Fourth team member: _____, _____
first name last name
e-mail address: _____

Project description (less than 100 words): El objetivo de este proyecto es diseñar el plan de implementación del sistema de gestión de calidad para el desarrollo eficiente de las actividades en compañía del sector químico (Medellín). Los principales hallazgos son falta de mapa de procesos, identificacion de información procedimientos,formatos,guias, documentos de apoyo, capacitación del personal en cada una de las areas de la organizacion, importancia de tener altos estandares de calidad fundamentados y certificados bajo la norma ISO 9001:2015, solo se cuenta actualmente con el 20% de la información documentada.

NOTE: Those invited to continue to **Phase 2** will send the video before the date set in the calendar to the email address that will be provided in the invitation.

Diseño e implementación del sistema de gestión de calidad para el desarrollo eficiente de las actividades en la compañía del sector químico (Medellín).

Resumen

Este proyecto tiene como objetivo diseñar el plan de implementación del sistema de gestión de calidad para el desarrollo eficiente de las actividades en compañía del sector químico (Medellín). Con el fin de realizar la optimización de los procesos, así como dar un punto de partida en la trazabilidad de los procesos lo cual permitirá afianzar el mejoramiento continuo y dar cumplimiento a los objetivos y la política de calidad, garantizando así una efectiva medición de sus procesos a través de indicadores. Basados en las políticas de la empresa y su interés hacia el mejoramiento continuo se hace necesario desarrollar un proceso de implementación del Sistema de Gestión de Calidad conforme a la norma ISO 9001:2015, logrando convertir a la organización en una entidad confiable y segura frente a clientes y proveedores.

La implementación de un sistema de gestión de calidad se lleva a cabo inicialmente con un diagnóstico de la organización para tener un punto de partida y formular el plan de trabajo para proponer mejoras en procesos, caracterizaciones, procedimientos, formatos, documentos de apoyo y capacitación al personal de manera que se pueda medir la efectividad del sistema en todas las áreas que intervienen en la organización. Con el diagnostico inicial se logro evidenciar que solo contaban con un 20% de la información documentada y no tenían claros los procesos dentro de la organización. Dicho esto, el proyecto permite a la organización tener estándares de calidad establecidos bajo la norma ISO 9001 del 2015 buscando siempre la satisfacción del cliente.

Este proyecto tiene un enfoque cualitativo, ya que nos basamos en evidencias y descripción de procesos de forma inductiva para garantizar el cumplimiento y mejoramiento e implementación de la norma ISO 9001:2015 dentro de una organización dedicada a la comercialización de productos químicos, plásticos, y dispositivos médicos para laboratorios, clínicas entre otros. La importancia de implementar un sistema de calidad en las organizaciones se da debido a que cada vez la competencia es mayor y

tener procesos certificados bajo estándares de calidad garantizara obtener mejores resultados que permitan a la organización crecer tanto nacional como internacionalmente el mercado. En conclusión, es indispensable para las organizaciones actualmente contar con procesos certificados en alta calidad y la ISO 9001:2015 permite llegar a nuevos mercados y ganar la credibilidad tanto ante clientes como proveedores del sector al que se dirige el mercado objetivo, es muy importante capacitar al personal y que todas las personas de la organización conozcan sus procesos.

Planteamiento del problema

Compañía del sector químico busca acreditación en alta calidad bajo la norma ISO 9001 del 2015 debido a que en la actualidad no tiene un sistema de gestión implementado para lo cual es necesario estandarizar sus procesos, capacitar el personal y hacer seguimiento a la gestión. Además, que la empresa está en constante crecimiento y requiere garantizar al cliente calidad y transparencia en sus productos y servicios. La ausencia del sistema de gestión no permite garantizar el cumplimiento de los estándares de calidad que exige el mercado y no se cuenta con reconocimiento que avale la excelencia de sus productos o servicios, lo que reduce la competitividad y genera dudas en sus clientes frente a la seguridad y confianza de pactar con una empresa seria e interesada en la calidad de sus procesos (Delahoz-Dominguez, Fontalvo, & Morelos, 2020).

Una de las investigaciones que apoyan nuestra teoría de ejecutar la norma dentro de las compañías es ISO 9001 versión 2015 guía de implementación revisión de caso, versión de la norma ISO 9001:2015, podemos concluir que se le dio mucho énfasis al direccionamiento estratégico de las organizaciones, las cuales deben fijar su política de calidad de acuerdo con la misión de la institución y a todo lo que quede incluido en la política se le deben fijar objetivos para facilitar el cumplimiento de su visión para el corto, mediano y largo plazo que sean coherentes con el propósito de aumentar la satisfacción del cliente (Buritica Macías, 2019). Desde el cliente interno hasta el externo son fundamentales para el desarrollo de la norma. Consecuentemente se realizará un diagnóstico de los numerales de la norma para identificar los puntos críticos dentro de

los procesos de la organización y así poder aplicar mejoras continuas que garanticen el correcto funcionamiento de las operaciones con el fin de administrar y gestionar la calidad a través de la implementación de metodologías, políticas y objetivos que permitan incrementar la productividad, competitividad y eficacia en los procesos.

MODELO CANVAS

Diseñado para:	*Diseñado por:*	*Fecha:*	*Versión:*
Diseño e implementación del sistema de gestión de calidad para el desarrollo eficiente de las actividades en la compañía del sector químico (Medellín).	Verónica Osorio Tobón	29/09/2022	01

Socios clave

*Clientes (Universidades, Clínicas, Hospitales, Laboratorios públicos y privados)
*Proveedores

Actividades clave

*Diagnóstico y análisis del contexto de la organización para la implementación del sistema de gestión de calidad basado en la norma ISO 9001 del 2015.
* Análisis de la información y plan de trabajo.
* Capacitar y socializar con los grupos de interés los procesos de la compañía para adelantar documentación.

Recursos clave

*Conocimiento en la norma y bases para la implementación de la misma dentro de la organización.
*garantizar al cliente un producto de alta calidad.
* Reconocimiento por mas de 20 años en el mercado de la biotecnología y el sector químico en Colombia.

Propuestas de valor

*Confiabilidad de los productos y/o servicios prestados por la organización.
*credibilidad con los clientes al tener estándares implementados de alta calidad.
*Llegar a nuevos mercados y garantizar estabilidad en el mercado.

Relación con clientes

*Ofrecer productos y servicios de calidad.
*Garantizar el cumplimiento de la norma dentro de la organización.
*Ofrecer un buen servicio postventa.
*Hacer seguimiento y dar respuesta a inconformidades por parte del cliente en un tiempo oportuno.
Variedad de diseños
*Ofertar marcas reconocidas internacionalmente basadas en sus procesos de calidad.

Canales

*Pagina web
* WhatsApp
* Servicio presencial
* Servicio a domicilio

Segmentos de clientes

Esta dirigido a Universidades, Clínicas, Hospitales, Laboratorios públicos y privados, empresas de alimentos, entre otras para ofrecer productos de alta calidad bajo estándares altamente calificados enfocados en la norma ISO 9001 del 2015.

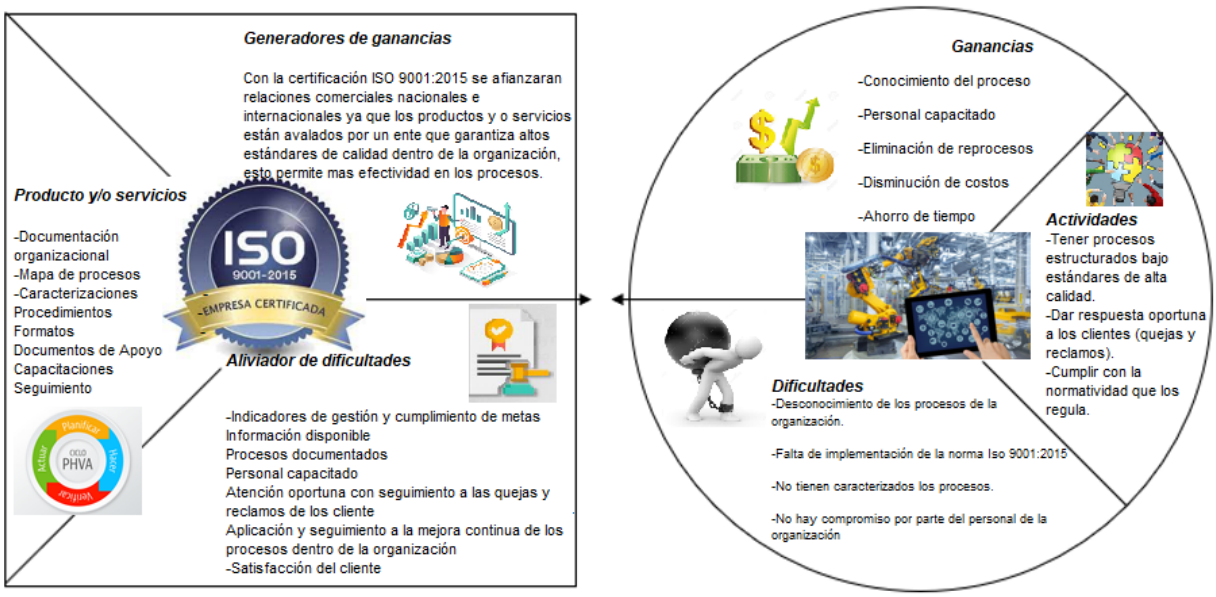
Estructura de costos

*Personal capacitado para la implementación de la norma ISO 9001 del 2015
*Total personas: 2
*Tiempo: 8 meses
*Salario: 1.500.000 c/u
*Ente certificador: 5.000.000 aproximadamente.

Fuente de ingresos

* Comercialización de productos y prestación de servicio en el sector biotecnológico y químico.

Propuesta de Valor



Perfil del usuario

- Se realizará la implementación de la norma ISO 9001 del 2015 en organizaciones del sector industrial, con el fin de mejorar los procesos organizacionales, creando conciencia en los grupos de apoyo e incluyéndolos en el fortalecimiento de la compañía para alcanzar altos estándares de calidad que permitan dar respuesta oportuna y satisfacer las necesidades de los clientes, además crecer tanto en el mercado nacional como internacional.
- Sus principales beneficiarios son tantos clientes como proveedores nacionales e internacionales.
- Permite tener principios para la toma de decisiones basados en datos, gestionando los recursos, mejorando la eficiencia y ahorrando costos.
- Contribuye a una mejor coordinación y se evitarán ineficiencias que puedan surgir en los procesos. Un mayor control en los procesos internos genera una clara mejora productiva.
- El hacer partícipe a los trabajadores de la implantación de la norma ISO 9001:2015 desde el principio contribuye a que se sientan alineados con los valores de la organización, aumentando su nivel de compromiso.
- Aumenta la participación tanto por parte de empleados como de la alta dirección lo que permite implementar planes de mejora y aumentar la competitividad de la organización.

Funcionalidades del producto

- Garantizar el correcto funcionamiento de los procesos dentro de la compañía bajo lineamientos que están debidamente estipulados y formulados para realizar correctamente las operaciones siempre buscando la mejora continua basados en ciclo PHVA (Planear, hacer, verificar y Actuar).
- Brindar una respuesta oportuna a los clientes frente a situaciones adversas a la prestación del servicio o entrega del producto es decir tener una rápida y oportuna solución a las quejas y reclamos que llegan a la organización.
- Garantizar al cliente productos y servicios bajo estándares de calidad y confiabilidad que den credibilidad a la operación de la organización, a través de

un excelente respaldo a sus clientes y atendiendo oportunamente sus requerimientos.

Producto mínimo variable

Fase I. Fase teórica

Se revisa al detalle la norma ISO 9001:2015 para identificar los numerales que aplican a la organización y realizar un análisis de la información para crear un plan de trabajo.

Se consulta información vigente dentro de la organización si cuenta actualmente con procedimientos, formatos, guías, documentos de apoyos que permitan al proyecto tener bases y no hacer reprocesos con el fin de hacer una planeación estratégica sobre los aspectos más relevantes y los procesos más críticos.

Fase II. Fase práctica

Se realiza un diagnóstico inicial a la organización para determinar el estado actual en el que se encuentra frente a los requisitos de la Norma ISO 9001:2015 para de esta manera establecer las actividades que se deben plantear en la propuesta, este diagnóstico se realiza en un formato pre-elaborado que contempla específicamente todos los requisitos de cada numeral. Se identifican los procesos y se estipula un mapa de procesos según los requerimientos y necesidades de la organización.

Se visita la organización con el fin de interactuar y conocer el funcionamiento de cada uno de los procesos que intervienen en la operación. Se caracteriza cada uno de los procesos de la organización con el fin de identificar los puntos críticos y abordarlos.

FASE III. Fase de análisis

Se realiza un análisis del contexto de la organización mediante la matriz DOFA identificando Debilidades, Oportunidades, Fortalezas y Amenazas, con el fin de evaluar y determinar las partes interesadas de la organización, así como sus necesidades y expectativas. Se elabora la planeación estratégica de la organización

en la cual se define: necesidades y expectativas de las partes interesadas, identificación de riesgos, misión, visión, política y objetivos de calidad, mapa de procesos, y caracterizaciones.

FASE IV. Fase de verificación

En esta fase se realiza seguimiento a través de indicadores que permitan medir la efectividad y tomar decisiones frente al sistema, con el fin de evaluar factores críticos y abordarlos para mejorar la productividad de la compañía y garantizar el flujo de información a los clientes.

REFERENCIAS

Buriticá Macías, Á. M., Buriticá Noreña, C. A., & López Quintero, J. G. (02 de junio de 2019). *ISO 9001 versión 2015 guía de implementación revisión de caso* . Obtenido de file:///C:/Users/VERO%20&%20VIVI/Downloads/Dialnet-ISO9001Version2015ImplementationGuide-7004471.pdf

Carriel Palma, R. J., Barros Merizalde, C. K., & Fernandez Flores, F. M. (2018). Sistema de gestión y control de la calidad: Norma ISO 9001:2015. *Revista Científica Mundo de la Investigación y el Conocimiento*, 1-20.

Delahoz-Dominguez, E., Fontalvo, T., & Morelos, J. (25 de junio de 2020). *Diseño de un sistema integrado de gestión de la calidad para programas académicos de educación superior en Colombia*. Obtenido de Scielo: https://www.scielo.cl/scielo.php?pid=S0718-50062021000100045&script=sci_arttext

Hernandez Luque, J. A. (2019). *Propuesta de Implementación del Sistema de Gestión de Calidad con Base a la Norma ISO 9001:2015 en la Empresa Lipogen SAS.* Bogota : Repository Ucatolica.

Pastor Fernández, A., & Otero Mateo, M. (2016). Impacto de la norma ISO 9001:2015 en el ámbito de la Ingeniería. Integración en las Pymes. *Aula Dyna*, 1-5.