

PARÁMETROS Y ESPECIFICACIONES DEL MODELO DE CALIDAD

ISO 9001:2015 DE LA DROGUERIA ÚNICA DEL NORTE

LÓPEZ ORTIZ SEBASTIAN

FICHA: 1803184

SERVICIO NACIONAL DE APRENDIZAJE -SENA-

ANÁLISIS Y DESARROLLO DE SISTEMAS DE INFORMACIÓN -ADSI-

OCTAVO TRIMESTRE

INSTRUCTOR: DILINGER ARAGÓN PEREA

2021

**TABLA DE CONTENIDO**

1. INTRODUCCIÓN .....	3
2. PARÁMETROS Y ESPECIFICACIONES DEL MODELO DE CALIDAD.....	4
ISO 9001: 2015 EN DROGUERIA ÚNICA DEL NORTE.....	4
2.1 DEFINICIÓN .....	4
2.2 OBJETIVO .....	4
2.3 BENEFICIOS .....	4
2.4 VENTAJAS .....	5
2.5 INCONVENIENTES.....	6
2.5.1 Internos .....	6
2.5.2 Externos .....	6
2.6 CLAVES DE IMPLEMENTACIÓN .....	6
4. CONCLUSIÓN.....	8
5. CIBERGRAFÍA.....	9

## 1. INTRODUCCIÓN

El modelo de calidad que se va a implementar en la Droguería Única del Norte La Molienda, es el “*Modelo de Calidad ISO 9001: 2015*”, ya que por medio de él se podrán comunicar diversos objetivos que permitan comunicar y dar a conocer los logros y metas por medio de los cuales la Droguería Única del Norte, podrá mostrar su transparencia y calidad en la obtención y mejoramiento de los niveles de calidad en la manipulación de los productos que distribuye.

## **2. PARÁMETROS Y ESPECIFICACIONES DEL MODELO DE CALIDAD**

### **ISO 9001: 2015 EN DROGUERIA ÚNICA DEL NORTE LA MOLIENDA**

#### **2.1 DEFINICIÓN:**

La **ISO 9001**, es el estándar internacional publicado por ISO (International Organization for Standardization) para establecer de manera efectiva un Sistema de Gestión de la Calidad, especificando requisitos generales aplicables a cualquier tipo de empresa o negocio; para asegurar la satisfacción de la clientela de manera óptima.

#### **2.2 OBJETIVO:**

Buscar que los clientes se sientan contentos con los procesos de manipulación de los productos solicitados, a través de la aplicación de los diditiontos procesos para que los diversos artículos lleguen a su destino en óptimas condiciones,

#### **2.3 BENEFICIOS:**

Algunos de los beneficios más destacados de implementar la ISO 9001:2015 son:

- a. Mejorar la imagen y confianza frente al consumidor**, presentando a los clientes los clientes una certificación que respalde que los productos que se ofrecen son de óptima calidad.
- b. Mejorar la satisfacción del cliente**, logrando identificar las diversas necesidades que ellos tienen; para a su vez poderles dar una solución asertiva a sus necesidades.
- c. Involucrar a los empleados para crear mejoramiento continuado**, pues ellos son la clave de que la SGC tenga éxito como herramienta dentro de la empresa.

*d. Lograr máxima eficiencia en los procesos y actividades*, gracias al enfoque adecuado de procesos desarrollado por la normativa, con el fin de lograr mejorar la eficiencia y reducir por ende los costos.

Esto permite concluir que la Droguería Única del Norte, está bien organizada, lo que le permitirá ser más competitiva; permitiéndole progresar en el mercado y a su vez, reducir los costos de adquisición de los productos que ofrece a sus clientes.

## **2.4 VENTAJAS:**

Algunas de las ventajas de implementar la norma ISO 9001:2015 son:

\*Permite incorporar una planeación estratégica de la Droguería Única del Norte, permitiendo ver lo que está pasando; y así poder anticipar los movimientos de la competencia, lo cual ayudará a rediseñar sus estrategias, perfeccionando su visión, misión, objetivos y proyectos, ayudando a mejorar su crecimiento en el mercado.

\*\* Es importante enfatizar en procesos que tiene la Droguería Única del Norte, ya que esto le permitirá robustecerse y volverse más sólida en el mercado, generando un crecimiento económico eficiente y efectivo, gracias a la norma ISO 9001:2015.

\*\*\*Al tener esta norma, la Droguería Única del Norte podrá identificar de los riesgos de su negocio, bien sean estratégicos, operacionales, informativos o de cumplimiento, logrando analizar, prevenir, mitigar y/o aceptar la gestión de riesgos; lo cual hace tomar conciencia del impacto que esto puede ocasionar en los ingresos de la misma.

\*\*\*\*Al tener esta norma ISO, la Droguería Única del Norte debe buscar el equilibrio buscando el beneficio de su clientela; lo cual dependerá del nivel de sus proveedores.

\*\*\*\*\*La Droguería Única del Norte deberá generar confianza en sus clientes en cuanto a la calidad de los productos que se les ofrecen.

## **2.5 INCONVENIENTES:**

**2.5.1 Internos:** Son ocasionados por: carencia de un Sistema de Gestión de Calidad, falta de compromiso por parte de la Droguería Única del Norte, falta de apoyo por parte del personal, mala planificación, carencia de iniciativas, etc.

**2.5.2 Externos:** Se podrían presentar como: Falta de ética laboral, baja productividad por falta de oportunidades; falta de inversión técnica, etc.

## **2.6 CLAVES DE IMPLEMENTACIÓN**

Para implementar la norma ISO 9001:2015 recomendaría tener en cuenta lo siguiente:

\* Se debe realizar un diagnóstico inicial de la Droguería Única del Norte, para mirar la importancia que ésta le presta al control de calidad.

\*\* Mirar que beneficios ofrece la implementación de la ISO 9001:2015 a la Droguería Única del Norte y los diversos procesos que esta le ofrece a través de programa de concientización.

\*\*\* Buscar el compromiso de la Administración de la Droguería Única del Norte en la elaboración de los procesos y su relación con los empleados.

\*\*\*\* Al implementar la norma, se recomienda capacitar al personal en el adecuado desempeño de sus labores.

\*\*\*\*\* Se deben implementar programas de capacitación a empleados, con el fin de que ellos laboren rápida, cómoda y eficazmente.

\*\*\*\*\* En la Droguería Única del Norte se debe llevar un control de calidad y registro de la mercancía a través de la realización de inventarios; para así saber la existencia de los productos en esta empresa.

### **3. CONCLUSIÓN**

En conclusión, la norma ISO 9001:2015 es la fuente empresarial para la Droguería Única del Norte porque le ayudará a acelerar la competitividad del negocio; y, en consecuencia, volverla exitosa. Se recomienda estarla actualizando, ya que esto le permitirá mantenerse activa en el mercado.



#### **4. CIBERGRAFÍA**

<https://www.ealde.es/iso-9001-para-que-sirve/>

<https://www.nueva-iso-9001-2015.com/2019/06/el-manual-de-calidad-funciones-uso-y-beneficios-de-su-empleo/>

<https://www.grupoalbe.com/iso-9001-grandes-ventajas-de-utiizar-la-norma-iso-90012015/>

<https://www.isotools.com.co/inconvenientes-obtener-certificacion-iso-9001/>