

**Experiencia: Implementación de un Sistema de Gestión de Calidad en los "LABORATORIOS Municipalidad de San Isidro", o su versión abreviada "LABORATORIOS MSI". de acuerdo a la Norma ISO 9001:2000, con el fin de mejorar la satisfacción de los clientes y la mejora continua de sus procesos.**

Los laboratorios inician sus actividades desde el año 1968 funcionando como laboratorio de primera parte, al ejecutar ensayos provenientes del monitoreo de la calidad de alimentos que eran expendidos en el distrito de San Isidro (muestras pesquisadas por los inspectores de sanidad alimentaria), y como laboratorio de tercera parte realizando ensayos en muestras procedentes de clientes diversos.

En el año 2004 a iniciativa de los profesionales del área de laboratorios de análisis de alimentos y aguas se propuso el Proyecto de Implementación de un Sistema de Gestión de Calidad en los Laboratorios de Físicoquímica y Microbiología, en base a los requisitos de la ISO 9001:2000 viendo que era necesario desarrollar alguna acción que permitiese mejorar la satisfacción de los clientes, mediante la mejora continua de nuestra entidad pública. De forma que se facilitase la detección de áreas de débiles y oportunidades de mejora dentro de la institución en un intento de sistematizar la mejora, para ello la ISO 9001:2000 era una herramienta útil para este objetivo y por ser, de entre los modelos estudiados, el que mejor se adaptaba a las necesidades y posibilidades de la Municipalidad.

Aprobado el Proyecto se procede a la mejora de la infraestructura, compra de modernos equipos, mantenimiento y calibración de los existentes y capacitación de personal, lo cual convertirían a los LABORATORIOS Municipalidad de San Isidro en los primeros en el ámbito municipal peruano, que cuenten con un sistema de gestión de la calidad cuyos procedimientos y prácticas sean reconocidos a nivel nacional e internacional.

Los LABORATORIOS MSI contaban con 16 trabajadores entre empleados y profesionales que desarrollan una gran cantidad de actividades muy diferentes entre sí. Es un entorno de trabajo en el que se manejan muchos documentos, en formato papel básicamente

Y es así que el 06 de Octubre del 2006 se logró la Certificación ISO 9001:2000 para el Sistema de Gestión de Calidad de los LABORATORIOS MSI en los servicios de ensayo físicoquímicos y microbiológicos en alimentos, bebidas y aguas.

Este proyecto fue sustentado en una política de calidad que procura la satisfacción de sus clientes y la mejora continua de sus procesos lograda principalmente por la veracidad, confiabilidad y oportunidad de entrega de resultados, con la visión de contar con tecnología y personal altamente calificados que logren la preferencia en el mercado, en el marco de una cultura de calidad.

Los LABORATORIOS Municipalidad de San Isidro son parte constitutiva de la Gerencia de Desarrollo Social de la Municipalidad de San Isidro y es quien asume la responsabilidad de las actividades de dichos laboratorios.

Parte importante del éxito de la implantación del SGC está en el hecho de que se ha sensibilizado a los trabajadores implicados a cumplir con los objetivos de calidad y se desarrollasen actuaciones concretas de mejora, lo que ha servido de ejemplo y estímulo a sus compañeros

La Municipalidad de San Isidro viene desarrollando el proyecto denominado "Restaurantes Saludables" en el marco de nuestras funciones y responsabilidades que son las de prevenir las enfermedades transmitidas por alimentos a través de un control y vigilancia sanitaria permanente en los establecimientos comerciales que expenden alimentos, buscando que cumplan con las buenas prácticas de manipulación en la preparación de comidas y bebidas; siendo el principal objetivo proteger la salud de los comensales de dichos establecimientos. Más aún ahora que somos anfitriones de numerosos visitantes que asistieron a la V Cumbre de América Latina, el Caribe y la Unión Europea (ALC-UE) y del próximo Foro de Cooperación Asia Pacífico (APEC).

Si bien la Municipalidad de San Isidro es una institución sin fines de lucro, el haber obtenido la certificación ISO 9001:2000 ha generado una mayor confianza y nos ha permitido captar nuevos clientes como los establecimientos mencionados, teniendo como resultado el incremento de servicios de ensayos en un 61%, con la proyección de llegar a un 92% a principios del próximo año, lo genera recursos para la municipalidad en beneficio de la comunidad.