

FACULTAD DE INGENIERÍA

Carrera de Ingeniería Industrial

“DISEÑO DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD
BASADO EN LA NORMA ISO 9001:2015 PARA LA
GESTIÓN DOCUMENTARIA DE UNA EMPRESA
CONSULTORA EN LIMA, AÑO 2022”

Trabajo de suficiencia profesional para optar el título

profesional de:

Ingeniera Industrial

Autora:

Anngye Lessly Vasquez Roncal

Asesor:

Ing. Mg. Lic. Miguel Ángel Oruna Rodríguez

<https://orcid.org/000-002-7355-2389>

Lima – Perú

TABLA DE CONTENIDOS

DEDICATORIA	2
AGRADECIMIENTO	3
INDICE DE TABLAS	5
INDICE DE FIGURAS.....	6
ANEXOS.....	8
RESUMEN EJECUTIVO	9
CAPÍTULO I. INTRODUCCIÓN.....	10
CAPÍTULO II. MARCO TEÓRICO	20
CAPÍTULO III. DESCRIPCIÓN DE LA EXPERIENCIA.....	45
CAPÍTULO IV. RESULTADOS	157
REFERENCIAS	182
ANEXOS.....	184

INDICE DE TABLAS

<i>Tabla 1</i> Metodología de desarrollo	50
<i>Tabla 2</i> Cumplimiento del SGC, basado en la Norma ISO 9001:2015 de julio a diciembre .	53
<i>Tabla 3</i> Indicadores del SGC basado en ISO 9001:2015 de julio a diciembre 2021	55
<i>Tabla 4</i> Porcentaje de información documentada de julio a diciembre 2021	61
<i>Tabla 5</i> Actualización de información de julio a diciembre 2021	62
<i>Tabla 6</i> Control de gestión documentaria de julio a diciembre 2021	63
<i>Tabla 7</i> Documentos descritos de julio a diciembre 2021	65
<i>Tabla 8</i> Matriz de priorización.....	66
<i>Tabla 9</i> Análisis de causas	70
<i>Tabla 10</i> Comparación y meta esperada de indicadores	74
<i>Tabla 11</i> Estrategia de diseño	76
<i>Tabla 12</i> Planificación del diseño	77
<i>Tabla 13</i> Matriz de fuerzas internas	109
<i>Tabla 14</i> Matriz de fuerzas externas	110
<i>Tabla 15</i> Análisis FODA	111
<i>Tabla 16</i> Comprensión de las necesidades y expectativas	114
<i>Tabla 17</i> Objetivos de calidad	128
<i>Tabla 18</i> Cumplimiento del SGC de enero a junio 2022	157
<i>Tabla 19</i> Porcentaje de información documentada de julio 2021 a junio 2022.....	165
<i>Tabla 20</i> Actualización de información documentada de julio 2021 a junio 2022	167
<i>Tabla 21</i> Control de información documentada de julio 2021 a junio 2022.....	168
<i>Tabla 22</i> Documentos descritos de julio 2021 a junio 2022.....	170
<i>Tabla 23</i> Comparación de resultados	172

INDICE DE FIGURAS

Figura 1. <i>Organigrama de la empresa consultora</i>	15
Figura 2. <i>Estructura de la Norma ISO 9001:2015</i>	27
Figura 3. <i>Diagrama de procesos- Fabricación de una señal de tráfico</i>	41
Figura 4. <i>Diagrama de análisis del proceso – Venta de un producto</i>	42
Figura 5. <i>Diagrama Causa-Efecto (Ishikawa)</i>	43
Figura 6. <i>Diagrama de Pareto</i>	44
Figura 7. <i>Diagrama de operación de proceso de la gestión documentaria 2021</i>	51
Figura 8. <i>Diagrama de análisis del proceso de la gestión documentaria 2021</i>	52
Figura 9. <i>Indicadores del SGC basado en la ISO 9001:2015 de julio a diciembre 2021</i>	54
Figura 10. <i>Contexto de la organización de julio a diciembre 2021</i>	56
Figura 11. <i>Liderazgo de julio a diciembre 2021</i>	57
Figura 12. <i>Planificación de julio a diciembre 2021</i>	57
Figura 13. <i>Apoyo de julio a diciembre 2021</i>	58
Figura 14. <i>Operación de julio a diciembre 2021</i>	59
Figura 15. <i>Evaluación del desempeño de julio a diciembre 2021</i>	59
Figura 16. <i>Mejora de julio a diciembre 2021</i>	60
Figura 17. <i>Porcentaje de información documentada de julio a diciembre 2021</i>	61
Figura 18. <i>Actualización de información de julio a diciembre 2021</i>	62
Figura 19. <i>Control de gestión documentaria</i>	64
Figura 20. <i>Documentos descritos de julio a diciembre 2021</i>	65
Figura 21. <i>Diagrama de Ishikawa</i>	68
Figura 22. <i>Diagrama de Pareto</i>	71
Figura 23. <i>Comparación de indicadores</i>	75
Figura 24. <i>Diagrama de Gantt</i>	80
Figura 25. <i>Acuerdos de reunión N°.1</i>	82
Figura 26. <i>Acta de compromiso de Gerencia</i>	84
Figura 27. <i>Programa de capacitación anual del SGC</i>	87
Figura 28. <i>Registro de inducción, capacitación, entrenamiento y simulacros de emergencia</i>	89
Figura 29. <i>Check list de Norma ISO 9001:2015 de julio a diciembre 2021</i>	108
Figura 30. <i>Mapa de procesos</i>	118
Figura 31. <i>Ficha de caracterización – Planificación del servicio</i>	119
Figura 32. <i>Registro de indicadores</i>	120
Figura 33. <i>Inspección de actividades</i>	121
Figura 34. <i>Política de calidad</i>	122
Figura 35. <i>Registro de identificación y evaluación de riesgos</i>	125
Figura 36. <i>Registro de identificación y evaluación de oportunidades</i>	127
Figura 37. <i>Calificación de la competencia</i>	131
Figura 38. <i>Flujo de control de gestión documental interno</i>	134

Figura 39. <i>Control de documento interno</i>	137
Figura 40. <i>Flujo de control de gestión documental externo</i>	138
Figura 41. <i>Control de documento externo</i>	141
Figura 42. <i>Lista maestra de documentos</i>	143
Figura 43. <i>Diagrama de flujo de planificación y control operacional</i>	144
Figura 44. <i>Cronograma de seguimiento del servicio</i>	145
Figura 45. <i>Registro de orden de compra</i>	147
Figura 46. <i>Diagrama de flujo de ejecución del servicio</i>	148
Figura 47. <i>Control de equipos de medición</i>	150
Figura 48. <i>Solicitud de acción correctiva</i>	154
Figura 49. <i>Encuesta de satisfacción al cliente</i>	156
Figura 50. <i>Indicadores del SGC de enero a junio 2022</i>	158
Figura 51. <i>Indicadores del SGC basado en ISO 9001:2015 de julio 2021 a junio 2022</i>	159
Figura 52. <i>Contexto de la organización de julio 2021 a junio 2022</i>	160
Figura 53. <i>Liderazgo de julio 2021 a junio 2022</i>	161
Figura 54. <i>Planificación de julio 2021 a junio 2022</i>	162
Figura 55. <i>Apoyo de julio 2021 a junio 2022</i>	162
Figura 56. <i>Operación de julio 2021 a junio 2022</i>	163
Figura 57. <i>Evaluación de desempeño de julio 2021 a junio 2022</i>	164
Figura 58. <i>Mejora de julio 2021 a junio 2022</i>	164
Figura 59. <i>Porcentaje de información documentada de julio 2021 a junio 2022</i>	166
Figura 60. <i>Actualización de información documentada de julio 2021 a junio 2022</i>	167
Figura 61. <i>Control de información documentada de julio 2021 a junio 2022</i>	169
Figura 62. <i>Documentos descritos de julio 2021 a junio 2022</i>	170
Figura 63. <i>Comparación del antes y después del SGC</i>	174
Figura 64. <i>Comparación del antes y después de mejorar la gestión documentaria</i>	175

ANEXOS

Anexo 1. Procedimiento de creación y actualización de información documentada	184
Anexo 2. Procedimiento de control de información documentada	185
Anexo 3. Informe de auditoría	185

RESUMEN EJECUTIVO

Durante mi experiencia profesional, he laborado en el área de Seguridad y Salud en el Trabajo, desde el año 2020 en una empresa consultora. Por ello, durante la ejecución de mis actividades, pude observar que la empresa no contaba con una correcta gestión de calidad; por lo cual, propuse diseñar el Sistema de Gestión de Calidad (SGC) basado en la Norma ISO 9001:2015. Para ello, fue necesario implementar la gestión documentaria en la organización. En adelante, se desarrollará todos los lineamientos, empleando un formato, basados en la Norma ISO 9001:2015 para el diseño del SGC. Así mismo, se utilizaron encuestas para determinar las principales causas que generan el problema. Finalmente, se utilizaron indicadores que permitieron conocer cuál es el porcentaje de gestión documentada, contrastando un antes y después del diseño.

NOTA DE ACCESO

No se puede acceder al texto completo pues contiene datos confidenciales

REFERENCIAS

- AGN. (1996). *Gestión Documental: bases para la elaboración de un programa*. Santa Fe de Bogotá, Colombia: El Archive.
- Cardenas, M. D., & Huerta, J. L. (2020). Diseño de un Sistema de Gestión de Calidad basado en la Norma ISO 9001:2015 para mejorar el servicio de atención de la empresa TEMSAC PERÚ S.R.L. Cajamarca, 2020. *Tesis para Título*. Universidad Privada del Norte, Cajamarca.
- González O., Ó. C., & Arciniegas O., J. A. (2017). *Sistema de gestión de calidad: Teoría y práctica bajo la norma ISO 2015*. Bogotá: ECOE EDITORIALES.
- González, F. J. (2014). Herramientas de calidad y el trabajo en equipo para disminuir la reprobación escolar. *Conciencia tecnológica*, 17-24.
- Ilzarbe, I. L., Mateo, D. R., & Sanguesa, S. M. (2019). *Teoría y práctica de la Calidad* (2ª ed.). Madrid: Paraninfo.
- Martín L., A., & Rodríguez P., J. (2020). *CAPA: Acciones correctivas y preventivas en las industrias alimentarias*. Madrid: Día de Santos.
- Martínez M., A., & Morales S., J. (2022). *Lean Seis Sigma para la mejora de procesos*. Valencia: Universidad Miguel Hernández de Elche.
- Melendez, A. (2017). Propuesta de Implementación del Sistema de Gestión de Calidad en una industria pesquera según la Norma ISO 9001:2015. *Tesis para Título*. Pontificia Universidad Católica del Perú, Lima.
- Melo, S. (04 de Mayo de 2018). *DataScope*. Obtenido de DataScope: <https://datascope.io/es/blog/por-que-tu-empresa-debe-contar-con-buenos-sistemas-de-gestion-de-calidad/#:~:text=Los%20sistemas%20de%20gesti%20n%20de%20calidad%20ayuda n%20a%20sistematizar%20operaciones,procesos%20y%20de%20la%20organiza cion.>
- Morillo, J., & Muñoz, M. (2004). Justificación de los requisitos de la Norma UNE-EN ISO 9001:2000 mediante análisis de causas por el Diagrama de Ishikawa. *Industrial ICAI*.
- Novillo, E., González, E., Quinche, D., & Salcedo, V. (2017). Herramientas de calidad: estudio de caso Universidad Técnica de Machala. *Dilemas contemporáneos: Educación, política y valores*.
- Oviedo, A. (2019). *ISO 9001:2015 Requisitos, orientación y correlación*. México.
- Palomo M., M. (2015). *Atención al cliente*. Madrid: Paraninfo.
- Quiroz, L. E., & Cabrera, R. (2018). Diseño de un Sistema de Gestión de Calidad ISO 9001:2015 para incrementar la competitividad de la empresa Consultores Constructores Caxas S.R.L., en el periodo 2018-2019. *Tesis para Licenciatura*. Universidad Privada del Norte, Cajamarca.

- Rilo, C. (2016). *de unidades de información y distribución turística*. Madrid: ELEARNING S.L.
- Rodríguez, Y., Castellanos, A., & Ramírez, Z. (abril-junio de 2016). Gestión documental, de información, del conocimiento e inteligencia organizacional: particularidades y convergencia para la toma de decisiones estratégicas. *Revista Cubana de Información en Ciencias de la Salud*, 206-224.
- Rodriguez Muñoz, J. V., & González, J. (2002). Integración de las tecnologías de flujo de trabajo y gestión documental para la optimización de los procesos de negocio. *Ciencias de la información*, 17-28.
- Rosas, L., Ramos, L., Hernández, F., Infante, S., & Orcesi, T. (2020). *Guía técnico-metodológicas de Gestión Documental y Administración de Archivos*.
- Santiago, C. d. (s.f). *¿Qué es y cómo funciona la gestión documental?* Obtenido de e-certchile: <https://www.e-certchile.cl/noticias/que-es-y-como-funciona-la-gestion-documental>
- Suñé, A., Arcusa, I., & Gil, F. (2004). *Manual práctico de diseño de sistemas productivos*. Madrid: Diaz de Santos.
- Velasco, J. (2010). Gestión de la calidad: Mejora continua y sistemas de gestión: Teoría y práctica. *Asturias corporación universitaria*, 06-07.