

## TESINA DE LICENCIATURA

**Título:** MSGC- Herramienta para el mantenimiento de SGC certificado bajo ISO 9001

**Autores:** Diaz Delfina

**Director:** Esponda Silvia, Pasini Ariel

**Codirector:** -

**Asesor profesional:** -

**Carrera:** Licenciatura en Sistemas

### Resumen

En la presente tesina se investigaron las Normas ISO 9001:2008 e ISO 9001:2015, haciendo hincapié en los cambios introducidos en ésta última, y se investigaron y analizaron las principales herramientas existentes para el mantenimiento de un SGC. El resultado de dicho análisis, junto con los requisitos establecidos en las Normas investigadas, fueron necesarios para establecer las bases que permiten dar marco al desarrollo propuesto.

Se desarrolló un sistema llamado MSGC compuesto de módulos reutilizables que facilitan la ejecución de las tareas diarias llevadas a cabo para mantener un SGC, a través de éste se pueden gestionar documentos, registros, objetivos, indicadores, riesgos, hallazgos, sugerencias y reclamos. Así mismo, posee un calendario, mediante el cual los usuarios pueden visualizar las tareas próximas a vencerse, y así enfocarse en lo que tienen que realizar en el día, semana o mes correspondiente, y un panel de control que facilita el análisis de los resultados obtenidos en los diferentes módulos de MSGC. Al ser reutilizables, permite que distintas organizaciones puedan hacer uso de los módulos incorporándolos al sistema que ya se encuentren utilizando.

### Palabras Claves

Sistema de Gestión de la Calidad - ISO - Mejora Continua - Enfoque Basado en Procesos - ISO 9001

### Trabajos Realizados

- Investigación de las Normas ISO 9001:2008 e ISO 9001:2015.
- Investigación y Análisis de las herramientas existentes para el mantenimiento de sistemas de gestión.
- Desarrollo de un sistema que permite llevar a cabo el mantenimiento de un SGC cumpliendo con los requisitos de las Normas investigadas previamente e incluyendo los módulos: roles y permisos, documentación, seguimiento, calendario, toma de decisión y sugerencias y/o reclamos.

### Conclusiones

A partir de la experiencia en el caso de estudio y de los objetivos planteados inicialmente, se concluyó que la utilización del sistema MSGC permitirá que la organización que lo utilice pueda realizar de forma eficaz y eficiente el mantenimiento de un SGC optimizando el tiempo y los recursos invertidos, y agilizando la comunicación entre los involucrados, lo cual ayudará a que la organización obtenga o mantenga, según corresponda, el certificado de gestión de la calidad bajo la Norma ISO 9001 del proceso deseado.

### Trabajos Futuros

Se proponen mejoras en algunos aspectos del sistema MSGC para que brinde el máximo beneficio en cada uno de sus módulos y se definen algunas funcionalidades que podrían incorporarse al sistema tales como: permitir la realización del relevamiento de la situación inicial de la organización, proporcionar un módulo a través del cual se puedan realizar y completar encuestas, incorporar la sugerencia de los puntos a tratar en la revisión por la dirección y su contenido de acuerdo a los resultados obtenidos.