**PLAN DE TESIS**

**TÍTULO**:

“DISEÑO Y DESARROLLO DE UNA HERRAMIENTA INFORMÁTICA PARA LA MEJORA DE LOS INDICADORES Y DISMINUCIÓN DE LA CARGA OPERACIONAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD DEL INSTITUTO PARA LA CALIDAD -PUCP.”

**RESUMEN:**

Se describirá el proceso de diseño y desarrollo de una herramienta informática que apoye al mantenimiento del Sistema de Gestión de la Calidad ISO 9000:2000 del Instituto para la Calidad, el cual fue certificado en Julio de 2008, teniendo como observaciones la dificultad en la *trazabilidad* y la falta de *autenticidad* de los datos.

Esta herramienta contribuirá con la disminución de la carga laboral generada por el SGC . El desarrollo de este trabajo podrá servir como base para sustentar la hipótesis planteada. Las actividades ejecutadas para el diseño de esta herramienta seguirán el modelo y la secuencia de un proyecto. Las estrategias y secuencia de las actividades servirán como base para proyectos similares.

Se busca lograr la disminución de la carga operaria, de manera que contribuya con la sensibilización del personal con el SGC ya que no será una carga laboral añadida; asi como también la autenticidad en los datos para un mejor análisis de los indicadores y llevar con esto a una mejora continua más eficiente.

**INTRODUCCION**

Actualmente la mayoría de empresas sin importar su rubro o tamaño están implementando los Sistemas de Gestión de Calidad ISO, no teniendo como apoyo una herramienta que facilite el proceso de implementación del SGC.

Fue el caso del Instituto para la Calidad de la PUCP, mientras pasaba por un proceso de implementación que el personal se mostraba resistente a los cambios generados por el SGC ya que involucraba el aumento de la carga laboral, por este motivo nace la idea de realizar una herramienta que apoye al SGC y ayude al personal a complementarse con el.

**PLANTEAMIENTO Y FORMULACION DEL PROBLEMA**

* Problemática General:

El instituto para la Calidad de la PUCP, actualmente cuenta con un SGC ISO 9000 certificado, para el cual no cuentan con una herramienta informática como apoyo operativo para la documentación generada a base del SGC, ni esta documentación cuenta con un grado de autenticidad.

* Problemática Específica:

El personal del Instituto para la Calidad de la PUCP, actualmente se encuentra con una sobre carga laboral debido al SGC, lo cual repercute en la falta de data para la toma de los indicadores, o en su defecto poca autenticidad de esta, de igual manera afecta en el desarrollo de las auditorias programadas al SGC por la poca trazabilidad de los datos.

**OBJETIVO GENERAL**

Diseñar una herramienta informática que contribuya a la mejora de indicadores y disminuya la carga operacional que generó Sistema de Gestión de la Calidad de la PUCP.

**OBJETIVOS ESPECÍFICOS**

Realizar el modelamiento del negocio identificando todos los procesos de negocio que interactúan con el SGC.

Identificar los requerimientos funcionales y no funcionales.

Realizar el diseño y desarrollo de la herramienta de apoyo al Sistema de Gestión de Calidad en base a los estudiar realizados.

**JUSTIFICACION**

* Es importante tener una herramienta informática de apoyo a la gestión del SGC que permita la mejora de los indicadores, como también la obtención oportuna y la autenticidad de la data para estos.
* Servirá de apoyo al personal del SGC ya que esta herramienta disminuirá la carga operativa generada por la documentación necesaria para el SGC.
* Esta herramienta también contribuirá al buen desarrollo de las auditorías programadas del SGC ya que contribuirá a la trazabilidad de los datos.

**MARCO TEÓRICO**

* Norma ISO 9000 fundamentos de los sistemas de gestión de la calidad y especificación de la terminología para los sistemas de gestión de la calidad.
* Norma ISO 9001 requisitos para los sistemas de gestión de la calidad aplicables a toda organización que necesite demostrar su capacidad para proporcionar productos que cumplan los requisitos de sus clientes y los reglamentarios que le sean de aplicación: su objetivo es aumentar la satisfacción del cliente.
* Norma ISO 19011 orientación relativa a las auditorías de sistemas de gestión de la calidad y de gestión ambiental.
* Organización mundial para la normalización ISO
* Desarrollo de las Normas ISO serie 9000
* Proyect Management Body o Knowledge – PMBOK
* Desarrollo de Software orientado a objetos usando UML

**HIPOTESIS**

El diseño y desarrollo de una herramienta informática de apoyo al Sistema de Gestión de la Calidad ISO 9000:2000, podrá disminuir la carga operativa generada por la documentación del SGC, así como también brindar datos oportunos y auténticos para un buen análisis de los indicadores, los cual contribuirá a una mejora de los indicadores.

**METODO DE INVETIGACIÓN**

El método a utilizar será a manera de proyecto informático, la elaboración de un Plan de actividades para el diseño y desarrollo del la herramienta informática, así como también un manual del sistema, manual de instalación y un manual de usuario.

**INDICE TENTATIVO**

Portada

* + Dedicatoria
  + Resumen

Introducción

Capítulo I : Aspectos Generales

* 1. Planteamiento del Problema
  2. Objetivos Establecidos
  3. Hipótesis
  4. Diseño metodológico
  5. Marco Teórico

Capítulo II: Situación inicial de la institución

* 1. Descripción de la institución
     1. Antecedentes Históricos
     2. Instituto para la Calidad de la PUCP.
     3. Descripción del Servicio

Capitulo III: Diseño y Desarrollo de la herramienta informática de apoyo para el SCG ISO 9000 del Instituto para la Calidad de la PUCP.

* + Inversión del proyecto
  + Cronograma de ejecución

Capítulo IV: Resultados, conclusiones y recomendaciones

* + Comprobación de la hipótesis
  + Conclusiones
  + Recomendaciones

Anexos

**BIBLIOGRAFIA**

* Norma ISO 9000 fundamentos
* Norma ISO 9001 requisitos
* Norma ISO 19011 orientación relativa a las auditorías.
* UNE 66175 Guía para la Implantación de sistemas de indicadores.
* Indicadores de Gestión, Notas de clase del curso Herramientas y Habilidades Gerenciales.
* Desarrollo Organizacional y Calidad, Notas de clase del curso Herramientas y Habilidades Gerenciales.
* Principios, beneficios y mejora de la calidad, Notas de clase del curso de Implementación y auditoría de Sistemas de Gestión de Calidad ISO 9000.
* Interpretación de los requisitos ISO 9001:2000, Notas de clase del curso de Implementación y auditoría de Sistemas de Gestión de Calidad ISO 9000.
* Herramientas de mejora de la calidad, Notas de clase del curso de Implementación y auditoría de Sistemas de Gestión de Calidad ISO 9000.
* Implementación y Documentación de Sistemas de Gestión de la calidad ISO 9001:2000, Notas de clase del curso de Implementación y auditoría de Sistemas de Gestión de Calidad ISO 9000.

**CRONOGRAMA**

Las actividades fueron agrupadas en 8 etapas:

* + Modelado del negocio
  + Análisis de sistema
  + Diseño del sistema
  + Desarrollo del Sistema
  + Prueba del Sistema

