

FACULTAD DE INGENIERÍA

Escuela Académico Profesional de Ingeniería Ambiental

Trabajo de Suficiencia Profesional

**Implementación de la norma de gestión de calidad
ISO 9001 :2015 al servicio de monitoreo ambiental y
monitoreo de higiene ocupacional en la empresa
Paz Laboratorios S.R.L.**

Gianella Lucía Palomino Rivera

Para optar el Título Profesional de
Ingeniero Ambiental

Arequipa, 2021

ÍNDICE GENERAL

| | |
|---|----|
| CAPÍTULO I..... | 1 |
| ASPECTOS GENERALES DE LA EMPRESA..... | 1 |
| 1.1. Datos generales de la Organización..... | 1 |
| 1.2. Actividades principales de la organización..... | 1 |
| 1.3. Organigrama de Paz Laboratorios S.R.L. | 2 |
| 1.4. Visión y Misión..... | 2 |
| 1.4.1. Visión | 3 |
| 1.4.2. Misión..... | 3 |
| 1.5. Bases legales y/o documentos administrativos | 3 |
| 1.5.1. Documentos administrativos con base legal: | 3 |
| 1.5.2. Requisitos legales del sector: | 3 |
| 1.6. Descripción del área donde realiza sus actividades profesionales | 4 |
| 1.7. Descripción del cargo y de las responsabilidades del bachiller en el SGC | 5 |
| 1.7.1. Descripción del Cargo..... | 5 |
| 1.7.2. Responsabilidades | 5 |
| CAPÍTULO II..... | 7 |
| ASPECTOS GENERALES DE LA ACTIVIDADES PROFESIONALES..... | 7 |
| 2.1. Antecedentes o diagnóstico situacional | 7 |
| 2.2. Identificación de oportunidad o necesidad en el área de actividad profesional..... | 11 |
| 2.3. Objetivos de la actividad profesional..... | 13 |
| 2.4. Justificación de la actividad profesional | 13 |
| 2.5. Resultados esperados | 14 |
| CAPÍTULO III | 15 |
| MARCO TEÓRICO | 15 |
| 3.1. Bases teóricas de las metodologías o actividades realizadas | 15 |
| 3.1.1. Calidad | 15 |
| 3.1.2. Sistema de Gestión de Calidad..... | 16 |
| 3.1.3. Ventajas de la Gestión de Calidad..... | 16 |
| 3.1.4. Norma Internacional ISO 9001:2015 | 16 |
| 3.1.5. Monitoreo | 24 |
| CAPÍTULO IV | 29 |

| | |
|---|----|
| DESCRIPCIÓN DE LAS ACTIVIDADES PROFESIONALES | 29 |
| 4.1. Descripción de actividades profesionales | 29 |
| 4.1.1. Enfoque de las actividades profesionales..... | 29 |
| 4.1.2. Alcance de las actividades profesionales | 30 |
| 4.1.3. Entregables de las actividades profesionales | 30 |
| 4.2. Aspectos técnicos de la actividad profesional | 33 |
| 4.2.1. Metodologías..... | 33 |
| 4.2.2. Instrumentos | 33 |
| 4.2.3. Equipos y materiales utilizados en el desarrollo de las actividades | 34 |
| 4.3. Ejecución de las actividades profesionales | 34 |
| 4.3.1. Cronograma de actividades realizadas. | 34 |
| 4.3.2. Proceso y secuencia operativa de las actividades profesionales | 38 |
| CAPÍTULO V..... | 39 |
| RESULTADOS | 39 |
| 5.1. Resultados de mi actividad profesional | 39 |
| 5.2. Resultados finales de las actividades realizadas en el Área de Sistema de Gestión de Calidad en base a la implementación de la Norma ISO 9001:2015 | 39 |
| 5.2.1. Resultados obtenidos a nivel del Sistema de Gestión de Calidad ISO 9001:2015 – Elaboración de entregables para cada requisito de la norma | 39 |
| 5.2.2. Resultados obtenidos a nivel proceso operativo Área de Ingeniería – Elaboración e implementación de documentación técnica y administrativa..... | 41 |
| 5.3. Logros alcanzados..... | 43 |
| 5.3.1. Logros alcanzados generales en la organización..... | 44 |
| 5.3.2. Logros alcanzados en las diferentes Área | 48 |
| 5.3.3. Logros alcanzados en la Gestión de Ingeniería..... | 50 |
| 5.4. Dificultades encontradas | 50 |
| 5.5. Planteamiento de mejoras | 51 |
| 5.5.1. Metodologías propuestas..... | 52 |
| 5.5.2. Descripción de la implementación | 53 |
| 5.6. Análisis | 54 |
| 5.7. Aporte del bachiller en a la organización | 54 |
| 5.7.1. Aportes en la Gestión de Sistema de Calidad de la organización | 55 |
| 5.7.2. Aportes en el Área de Ingeniería..... | 58 |

| | |
|-----------------------|----|
| CONCLUSIONES..... | 59 |
| RECOMENDACIONES | 60 |
| REFERENCIAS | 61 |
| ANEXOS | 63 |

ÍNDICE DE TABLAS

| | |
|--|-----------|
| Tabla 1. Diagnóstico situacional de la empresa Paz Laboratorios S.R.L..... | 8 |
| Tabla 2. Resultados de Diagnóstico..... | 9 |
| Tabla 3. Plan de Implementación para la empresa Paz Laboratorios S.R.L..... | 12 |
| Tabla 4. Cuadro de Diferencias en Requisitos ISO 9001:2015 e ISO 9001:2008 | 19 |
| Tabla 5. Cuadro de Significados de los Cambios ISO 9001:2015 e ISO 9001:2008 | 20 |
| Tabla 6. Tipos de agentes ocupacionales | 28 |
| Tabla 7. Listado de entregables del Área de Sistema de Gestión de Calidad – Proceso de Sistema Gestión de Calidad (SGC) | 31 |
| Tabla 8. Cronograma de actividades Paz Laboratorios S.R.L..... | 34 |
| Tabla 9. Comparativa entre la situación inicial y el resultado final | 39 |
| Tabla 10. Tabla de documentación elaborada en el proceso operativo | 42 |
| Tabla 11. Cumplimiento de requisitos..... | 45 |
| Tabla 12. Documentación de gestión comercial..... | 48 |
| Tabla 13. Documentación Implementada en el área SGC | 49 |
| Tabla 14. Aportes en el sistema de gestión de calidad..... | 55 |
| Tabla 15. Necesidades implementadas en el Área de Ingeniería..... | 58 |

ÍNDICE DE FIGURAS

| | |
|---|----|
| Figura 1. Organigrama Paz Laboratorios S.R.L. | 2 |
| Figura 2. Evolución de la Norma ISO 9001 | 18 |
| Figura 3. Cronología de la norma ISO 9001. | 19 |
| Figura 4. Diagrama Representativo de Enfoque a Procesos – ISO 9001:2015 | 23 |
| Figura 5. Representación de la estructura del ciclo PHVA | 23 |
| Figura 6. Plan de trabajo y programación de reuniones enero – febrero 2021 | 36 |
| Figura 7. Plan de trabajo y programación de reuniones marzo 2021 | 37 |
| Figura 8. Plan de trabajo y programación de reuniones abril 2021 | 37 |
| Figura 9. Diagrama de implementación Paz Laboratorios S.R.L. | 38 |
| Figura 10. Cumplimiento general de requisitos ISO 9001:2015 | 46 |
| Figura 11. Documentación elaborada ISO 9001:2015 | 47 |
| Figura 12. Implementación documentaria - Gestión Comercial | 48 |
| Figura 13. Implementación documentaria - Gestión de Mantenimiento | 49 |

RESUMEN EJECUTIVO

En la actualidad la demanda de la realización de Monitoreos Ambientales y Monitoreos de Higiene Ocupacional ha mostrado un crecimiento en la región de Arequipa. Esta situación de crecimiento económico ha conllevado que la empresa Paz Laboratorios S.R.L. apueste por la implementación de un sistema de gestión de calidad que estandarice el servicio de Monitoreo que la organización brinda a sus diferentes partes interesadas con la finalidad de lograr una mejora en sus procesos y una satisfacción y reconocimiento de sus clientes.

Se planteó implementar la Norma ISO 9001:2015 debido a que es la normativa que ayuda a mejorar los procesos de una empresa aumentando sus recursos y ventas; el objetivo de esta implementación es el direccionar a la empresa en cuanto a la preparación técnica y documentaria para poder abordar esta mejora en la gestión de la calidad identificando lo necesario (documentación técnica y de gestión) que solventa las necesidades y vacíos identificados en el proceso operativo que realiza el servicio de monitoreo ambiental e higiene ocupacional, también mediante esta implementación de la norma lograremos que aporte una imagen nueva a la organización. Esto demuestra que la organización se preocupa por la forma en que es vista por sus clientes, y les enseña que quiere mejorar continuamente y está abierta a nuevas oportunidades y asociaciones.

En cuanto a la realización del servicio de Monitoreo Ambiental y Monitoreo e Higiene Ocupacional la documentación que este servicio necesita está expresada dentro de un sistema de gestión que permita llevar el control y regule la generación de información; estandarizando los criterios y procedimientos técnicos para el monitoreo bajo las normativas previas como Protocolo Nacional de Monitoreo de la Calidad Ambiental del Aire (Decreto Supremo N° 010-2019-MINAM), Protocolo Nacional para el Monitoreo de los Recursos Hídricos (Resolución jefatural N° 010-2016-ANA), Protocolo Nacional de Ruido Ambiental (Resolución Ministerial N°227-2013-MINAM) y otras que apliquen, es por eso que la norma ISO 9001:2015 brinda una metodología que mejora la integración de los procesos que forman parte del alcance “Prestación del servicio de monitoreo ambiental e higiene ocupacional” con la finalidad de obtener como resultado la certificación den Paz Laboratorios S.R.L.