
**PROPUESTA DE IMPLEMENTACIÓN DE LA NORMA ISO 9001:2015 PARA LA
ILUSTRE MUNICIPALIDAD DE PAREDONES**

**MARIELA DEL CARMEN PARRAGUEZ GONZÁLEZ
INGENIERO CIVIL INDUSTRIAL**

RESUMEN

El actual informe, presenta el desarrollo del proyecto de título para la carrera de Ingeniería Civil industrial de la Universidad de Talca, en el cual es diseñado un sistema de gestión de calidad en base a la norma ISO 9001:2015 para el municipio de Paredones en los procesos de atención al cliente, otorgamiento de patentes municipales, gestión de bienes en bodega y administración de la documentación de garantía. Finalizando con el diseño del respectivo sistema de control de gestión y el prototipo asociado a este. En primera instancia, se presenta la empresa y la problemática detectada, con lo cual se detalla la solución propuesta, los objetivos, resultados esperados y el alcance que tiene el proyecto dentro la organización. La solución propuesta consiste en la implementación de la norma ISO, en busca de mejorar y controlar los procesos, incluyendo además, la gestión de riesgos como uno de sus ejes principales. Luego, es presentado el marco teórico y la metodología definida para el proyecto. La primera etapa de la metodología consiste en la realización del diagnóstico para conocer la situación actual de la empresa, en donde se define que el municipio posee un nivel de gestión inicial y un nivel de cumplimiento de la norma de un 19%. En tercer lugar, es estudiado y desarrollado cada uno de los puntos de la norma ISO, analizando los distintos riesgos y elaborando la documentación o herramientas que permitan cumplir con los requisitos establecidos. También, es diseñado un sistema de control de gestión y su prototipo asociado en Excel para facilitar la toma de decisiones. Finalmente, es realizado un análisis de costos de la propuesta de implementación, en donde se estima un total de \$8.600.000 aproximadamente, con un nivel de cumplimiento final de la normativa del 78%.