



FACULTAD DE INGENIERÍA Y ARQUITECTURA
ESCUELA PROFESIONAL DE INGENIERÍA INDUSTRIAL

**MANTENIMIENTO Y RECERTIFICACIÓN DEL SISTEMA
INTEGRADO DE GESTIÓN EN CALIDAD Y
ANTISOBORNO, GARANTIZANDO LA ALINEACIÓN
CONTINUA CON ISO 9001:2015 E ISO 37001:2016**

**PRESENTADO POR
CHRISTIAN RAFAEL GODO VITATE**

**ASESORES
CÉSAR ALFREDO BEZADA SANCHEZ
ELVA LUZ CASTAÑEDA ALVARADO**

**TRABAJO DE SUFICIENCIA PROFESIONAL
PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE INGENIERO INDUSTRIAL**

**LIMA – PERÚ
2024**



CC BY-NC-ND

Reconocimiento – No comercial – Sin obra derivada

El autor sólo permite que se pueda descargar esta obra y compartirla con otras personas, siempre que se reconozca su autoría, pero no se puede cambiar de ninguna manera ni se puede utilizar comercialmente.

<http://creativecommons.org/licenses/by-nc-nd/4.0/>



**FACULTAD DE INGENIERÍA Y ARQUITECTURA
ESCUELA PROFESIONAL DE INGENIERÍA INDUSTRIAL**

**MANTENIMIENTO Y RECERTIFICACIÓN DEL SISTEMA INTEGRADO DE
GESTIÓN EN CALIDAD Y ANTISOBORNO, GARANTIZANDO LA ALINEACIÓN
CONTINUA CON ISO 9001:2015 E ISO 37001:2016.**

**TRABAJO DE SUFICIENCIA PROFESIONAL PARA OPTAR
EL TÍTULO PROFESIONAL DE INGENIERO INDUSTRIAL**

**PRESENTADO POR
GODO VITATE, CHRISTIAN RAFAEL (0009-0007-2353-9294)**

**ASESORES:
CÉSAR ALFREDO BEZADA SANCHEZ (0000-0003-4846-0703)
ELVA LUZ CASTAÑEDA ALVARADO (0000-0003-1252-5253)**

LIMA, PERU

2024

NOMBRE DEL TRABAJO

**MANTENIMIENTO Y RECERTIFICACIÓN
DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN
EN CALIDAD Y ANTISOBORNO, GARANTI
ZA**

AUTOR

CHRISTIAN RAFAEL GODO VITATE

RECuento de palabras

12827 Words

Recuento de caracteres

75145 Characters

Recuento de páginas

118 Pages

Tamaño del archivo

35.5MB

Fecha de entrega

Aug 13, 2024 11:06 AM GMT-5

Fecha del informe

Aug 13, 2024 11:08 AM GMT-5

● **14% de similitud general**

El total combinado de todas las coincidencias, incluidas las fuentes superpuestas, para cada base de datos.

- 11% Base de datos de Internet
- Base de datos de Crossref
- 11% Base de datos de trabajos entregados
- 2% Base de datos de publicaciones
- Base de datos de contenido publicado de Crossref

● **Excluir del Reporte de Similitud**

- Material bibliográfico
- Material citado
- Material citado
- Coincidencia baja (menos de 8 palabras)



RESUMEN

El objetivo principal de mi proyecto fue recertificar el Sistema Integrado de Gestión (SIG) de la Municipalidad Metropolitana de Lima (MML) conforme a las normas ISO 9001 y ISO 37001, asegurando así la continuidad y mejora de los servicios otorgados y la integridad en la gestión municipal. Para lograrlo, se ejecutó un método de análisis mixto, combinando aspectos cualitativos y cuantitativos. Las herramientas empleadas incluyeron el análisis FODA, indicadores, auditorías internas y externas, y técnicas de gestión de riesgos y de productos no conformes, lo que demostró una optimización significativa en los procesos del SIG, con la optimización y alineación de los mismos con los requisitos normativos. Las auditorías internas y externas confirmaron la efectividad del sistema y la conformidad con los estándares internacionales, lo que resultó en la recertificación del SIG hasta marzo de 2027, y se consolidó un canal de denuncias centralizado que fortaleció la gestión de denuncias de soborno.

En conclusión, se logró una mejora significativa en la gestión de calidad y antisoborno en la MML, promoviendo la optimización del SIG. Estas evaluaciones y capacitaciones continuas aseguraron la competencia y fiabilidad de los agentes críticos involucrados.

Palabras clave: Sistema Integrado de Gestión (SIG), Recertificación, Gestión de calidad, Gestión antisoborno, Mejora continua, Auditorías internas, Auditorías externas, Indicadores clave de desempeño, Gestión de riesgos, Gestión de productos no conformes, Canal de denuncias, Satisfacción del cliente, Transparencia institucional

ABSTRAC

The main objective of the project was to maintain and recertify the Integrated Management System (IMS) of the Metropolitan Municipality of Lima (MML) in accordance with international technical standards in quality ISO 9001:2015 and anti-bribery ISO 37001:2016, thus ensuring continuity in the quality of services offered and integrity in municipal management. To achieve this, a mixed approach methodology was used, combining qualitative and quantitative aspects. The tools employed included SWOT analysis, key performance indicators (KPIs), internal and external audits, and risk and nonconforming product management techniques.

The results showed a significant improvement in MIS processes, with optimization and alignment with regulatory requirements. Internal and external audits confirmed the effectiveness of the system and compliance with international standards, which resulted in the recertification of the MIS until March 2027, and a centralized whistleblower channel was consolidated, strengthening the management of bribery reports.

In conclusion, a significant improvement is achieved in quality and anti-bribery management at MML, promoting the continuous improvement of the MIS. Continuous evaluations and training ensured the competence and reliability of the critical agents involved.

Key words: Integrated Management System (IMS), Recertification, Quality management, Anti-bribery management, Continuous improvement, Internal audits, External audits, Key performance indicators (KPIs), Risk management, Non-conforming product management, Complaints channel, Customer satisfaction, Institutional transparency.