

RESUMEN

El presente trabajo comprende el diagnóstico del sistema de gestión de calidad de la empresa UCEM Planta Chimborazo ubicada en la provincia de Chimborazo, Cantón Riobamba, que se dedica a la producción y comercialización de cemento Portland puzolánico Tipo IP y cemento Portland puzolánico Tipo HE. La empresa cuenta con un sistema de gestión de calidad documental basado en la norma técnica ISO 9001:2008. Aun cuando la empresa mantenía el interés, no se lograba concretar totalmente la implementación del SGC. La nueva administración advierte la necesidad de realizar un diagnóstico al sistema de gestión de calidad actual de la empresa bajo la norma ISO 9001:2015 para buscar su certificación y fortalecer mucho más sus procesos. Se lleva a cabo el análisis de dicho sistema de gestión con el fin de identificar la situación actual de cumplimiento de los requisitos de la referida norma, para lograrlo se aplica el método deductivo, iniciando la recolección de información mediante registros de procesos, documentos, informes, estadísticas de resultados y la ejecución de encuestas y entrevistas a las áreas de la empresa. El diagnóstico del caso de estudio se inició con la ejecución de una auditoría al sistema, generándose el informe de la actividad correspondiente; se identificaron las no conformidades del sistema y el grado de cumplimiento con los requisitos de la norma. Adicionalmente, se implementó una encuesta a los empleados de la empresa, se evaluó el desempeño de los procesos y se analizaron las no conformidades. Determinando el cumplimiento en un 59% respecto a la Norma Técnica ISO 9001:2015, las no conformidades, las causas de los problemas y las oportunidades de mejora.

Palabras Clave:

- **ISO 9001:2015**
- **AUDITORÍA**
- **MEJORAMIENTO CONTINUO**
- **PROCESOS**

ABSTRACT

The following work details a quality management system diagnosis from UCEM enterprise, Chimborazo industry plant, located in Riobamba, Chimborazo, Ecuador. This enterprise produces and commercializes Portland Pozzolanic concrete from types IP and HE. UCEM works with a quality management documental system based on the technical standard ISO 9001:2018. Even when the company maintained the interest, the implementation of the SGC could not be fully realized. The new administration of the enterprise remarks the importance of diagnose the quality management system with the technical standard ISO 9001:2015 in order to get a certification all the processes applied in the company. Also, it is necessary to make a diagnosis of the system to identify the percentage of achievement of the technical standard by using the deductive method and gathering information from the current processes, reports, surveys and interviews. The diagnosis of this case study starts by generating an audit report, identifying non-compliances of the system and the percentage of accomplishment of the technical standard. In addition, the surveys were applied to all the employees, a performance evaluation were applied to processes and non-compliances were analyzed. Based on this data, the 59% of ISO 9001:2015 was reached.

Keywords:

- **ISO 9001:2015**
- **AUDIT**
- **CONTINUOUS IMPROVEMENT**
- **PROCESSES**