



Universidad Nacional Mayor de San Marcos

Universidad del Perú. Decana de América

Facultad de Ingeniería de Sistemas e Informática
Escuela Académico Profesional de Ingeniería de Sistemas

**Implementación de la norma ISO 9001 en aplicación de
las buenas prácticas, para la toma de decisión de
dirección|bcaso Ministerio Público - Fiscalía de la
Nación**

TESINA

Para optar el Título Profesional de Ingeniera de Sistemas

AUTOR

Fanny Analy MORENO SUCRE

ASESOR

Santiago Domingo MOQUILLAZA HENRÍQUEZ

Lima, Perú

2012

UNIVERSIDAD NACIONAL MAYOR DE SAN MARCOS
FACULTAD DE INGENIERIA DE SISTEMAS E INFORMÁTICA
ESCUELA ACADEMICO PROFESIONAL DE INGENIERÍA DE SISTEMAS E
INFORMÁTICA

TITULO DE LA TESINA

IMPLEMENTACIÓN DE LA NORMA ISO 9001 EN APLICACIÓN DE
LAS BUENAS PRÁCTICAS, PARA LA TOMA DE DECISIÓN DE
DIRECCIÓN
CASO MINISTERIO PÚBLICO- FISCALÍA DE LA NACIÓN

Author: MORENO SUCRE, Fanny Analy
Asesor: MOQUILLAZA HENRIQUEZ, Santiago
Título: Tesina, para optar el Título Profesional de Ingeniero de Sistemas
Fecha: Enero del 2012

RESUMEN

En esta nueva era de la globalización, las entidades públicas y privadas saben que el verdadero motor del negocio y de su permanencia es el usuario y el cómo llegar a conocerlos realmente, es por ello que se aplica la Norma ISO como una estrategia de negocio, el cual a través de los procesos de autoevaluación y autorregulación, constituyen mayor beneficio a la organización, teniendo como protagonista principal al usuario, situándolo en el centro de la organización.

En el Perú existen pocas organizaciones que cuentan con la Norma ISO 9001 en sus procesos y es fin de la presente tesina fundamentar que la Norma mencionada, ayuda a tomar decisiones a la Dirección en referencia a la valoración de la calidad de la información, tomando como sujeto de estudio el Ministerio Público-Fiscalía de la Nación, que requiere una propuesta innovadora de implementación ISO.

El objetivo de esta investigación consiste en construir relaciones duraderas entre los usuarios y la dirección o gerencia de sistemas, mediante la comprensión de las necesidades y preferencias del área usuaria, para así aportar al desarrollo de la organización y sea identificada por la ciudadanía.

UNIVERSIDAD NACIONAL MAYOR DE SAN MARCOS
FACULTAD DE INGENIERIA DE SISTEMAS E INFORMÁTICA
ESCUELA ACADEMICO PROFESIONAL DE INGENIERÍA DE SISTEMAS E
INFORMÁTICA

TITULO DE LA TESINA (En Ingles)

IMPLEMENTATION OF ISO 9001 APPLYING GOOD PRACTICES, FOR
MANAGEMENT DECISION
CASE: PUBLIC PROSECUTOR-OFFICE OF THE ATTORNEY

Author: MORENO SUCRE, Fanny Analy
Asesor: MOQUILLAZA HENRIQUEZ, Santiago
Título: Tesina, para optar el Título Profesional de Ingeniero de Sistemas
Fecha: Enero del 2012

ABSTRACT

In this new era of globalization, public and private entities know that the real engine of their business and stay in place, is the user and how to stay in touch, this is why we apply the ISO standards as a business strategy which through the processes of self-evaluation and self-regulation, constitute the foundations that generate most benefit to the entity, having the user as a main character and placing it at the center of the organization. This strategy aims to attract service and maintain a lasting relationship with users, identifying, understanding and satisfying them.

In Peru there are few entities that are implementing the ISO standard 9001 and the objective of this study is to establish that the Standards referred, this helps the board of director to make decisions in assessing the quality and safety of information, taking as a subject of study, the Public Ministry Attorney General's Office, which requires an

innovative approach of ISO implementation with the correct analysis of fiscal processes that receives and store the data for later use.

The goal of this research is to build lasting relationships by understanding the needs and preferences of users with the direction or management in order to give an advantage to the entity and be identified by the public.