

TABLA DE CONTENIDO

1	CAPITULO I: INTRODUCCIÓN	1
1.1	MOTIVACIÓN	1
1.2	OBJETIVOS	2
1.2.1	<i>Objetivo General</i>	2
1.2.2	<i>Objetivos Específicos</i>	2
1.3	ALCANCE Y METODOLOGÍA	2
1.4	RESULTADOS ESPERADOS	2
2	CAPITULO II: MARCO TEORICO	2
2.1	DEFINICIONES CONCEPTUALES Y TÉCNICAS	3
2.1.1	<i>Calidad</i>	3
2.1.2	<i>Eficiencia</i>	3
2.1.3	<i>Eficacia</i>	3
2.1.4	<i>Satisfacción al cliente</i>	3
2.1.5	<i>Gestión</i>	3
2.1.6	<i>Sistema</i>	3
2.1.7	<i>Sistema de Gestión de Calidad</i>	3
2.1.8	<i>Clasificación de Empresas</i>	3
2.2	NORMAS ISO9000	4
2.2.1	<i>Aspectos Generales</i>	4
2.3	NORMA ISO9001:2015 SISTEMAS DE GESTIÓN DE CALIDAD- REQUISITOS	4
2.3.1	<i>Generalidades</i>	4
2.3.2	<i>Principios de la gestión de la calidad</i>	4
2.3.3	<i>Enfoque a procesos</i>	6
2.3.4	<i>Ciclo PHVA</i>	6
2.3.5	<i>Estructura de la norma ISO9001:2015</i>	7
2.4	METODOLOGÍAS PARA LA IMPLEMENTACIÓN DE LA GESTIÓN DE LA CALIDAD	9
2.4.1	<i>Metodología 1</i>	9
2.4.2	<i>Metodología 2</i>	10
3	CAPITULO III: METODOLOGÍA DE DESARROLLO PARA UN SGC	10
3.1	REVISIÓN ISO9001:2015 Y PLANIFICACIÓN DE METODOLOGÍA	10
3.2	SELECCIÓN DE EMPRESA	12
3.3	DIAGNÓSTICO INICIAL	12
3.4	PLAN DE DESARROLLO DEL SGC	17
3.4.1	<i>8 Etapas de desarrollo de un SGC</i>	17
3.5	PLANIFICACIÓN DE LA IMPLEMENTACIÓN DEL SGC	20
4	CAPITULO IV: DESARROLLO DEL SGC	20
4.1	EMPRESA SELECCIONADA	20
4.1.1	<i>Roles y responsabilidades. Organigrama</i>	21
4.2	DIAGNÓSTICO	22
4.2.1	<i>Documentación actual</i>	22
4.2.2	<i>Cumplimiento actual respecto a norma ISO9001:2015</i>	23
4.3	FORMULACIÓN DE LA POLÍTICA	48
4.4	FORMULACIÓN DE LOS OBJETIVOS	49
4.5	LEVANTAMIENTO Y DEFINICIÓN DE PROCESOS	51
4.5.1	<i>Estratégicos</i>	52

4.5.2	<i>Claves u operacionales</i>	52
4.5.3	<i>De apoyo</i>	52
4.5.4	<i>Documentación del SGC</i>	53
4.6	FORMULACIÓN DE PROCEDIMIENTOS CLAVE	54
4.6.1	<i>Estructura de un procedimiento:</i>	55
4.7	DOCUMENTOS DE LA PROPUESTA	56
4.7.1	<i>Procedimientos</i>	58
4.7.2	<i>Registros</i>	93
4.7.3	<i>Informes</i>	101
4.8	ELABORACIÓN DEL MANUAL DE CALIDAD	103
4.9	MEJORA, MEDICIÓN Y ANÁLISIS	103
4.10	PLANIFICACIÓN DE IMPLEMENTACIÓN	103
4.10.1	<i>Plan de acción para la implementación</i>	104
5	CAPITULO V: ANÁLISIS Y DISCUSIÓN DE RESULTADOS	107
6	CAPITULO VI: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	112
6.1	CONCLUSIONES POR OBJETIVOS	112
6.2	CONCLUSIONES SOBRE EL SISTEMA, DESARROLLO E IMPLEMENTACIÓN	113
6.3	RECOMENDACIONES	114
7	CAPITULO VII: BIBLIOGRAFÍA	115
8	ANEXOS	116