

Tabla de Contenido

Capítulo 1 Introducción.....	1
1.1. Motivación	1
1.2. Objetivo Principal	3
1.2.1. Objetivos específicos.....	3
1.3. Alcance y metodología.....	3
1.4. Resultados esperados.....	4
Capítulo 2 Marco conceptual	5
2.1. Evolución de la gestión de calidad en el tiempo	5
2.1.1. Inspección.....	5
2.1.2. Control de calidad	5
2.1.3. Aseguramiento de la calidad	5
2.1.4. Calidad total	6
2.1.5. Gestión de la calidad total o excelencia	6
2.2. Definición conceptos en la actualidad.....	7
2.2.1. Calidad	7
2.2.2. Gestión	8
2.2.3. Sistema	8
2.2.4. Sistema de Gestión de Calidad.....	8
2.3. ISO 9001:2015. Sistemas de gestión de calidad – Requisitos.....	9
2.3.1. Principios de la gestión de calidad	9
2.3.2. Enfoque basado en procesos	9
2.3.3. Ciclo Planificar-Hacer-Verificar-Actuar	10
2.3.4. Pensamiento basado en riesgos	11
2.3.5. Sistemas de gestión de calidad-Requisitos.....	12
2.4. Modelo para implementación de sistemas de gestión de calidad	12
2.4.1. Decisión, lograr el compromiso	13
2.4.2. Planeación y organización.....	14
2.4.3. Definición y análisis de procesos	14
2.4.4. Elaboración de los planes de calidad.....	15
2.4.5. Diseño de los elementos del sistema de calidad.....	15
2.4.6. Documentación de los elementos del sistema de calidad.....	16
2.4.7. Implementación de los elementos del sistema de calidad	16
2.4.8. Validación de la implementación.....	17

2.4.9.	Aseguramiento del sistema de calidad	17
2.5.	Herramientas de apoyo.....	18
2.5.1.	Análisis FODA.....	18
2.5.2.	Mapa de procesos.....	19
2.5.3.	Diagrama de flujo o flujograma	19
Capítulo 3	Contexto actual de la empresa.....	21
3.1.	Generalidades	21
3.2.	Análisis global del estado de la empresa.....	21
3.3.	Documentación actual.....	23
3.4.	Procesos actuales.....	23
3.5.	Análisis de cumplimiento de requisitos en la actualidad.....	24
Capítulo 4	Desarrollo del sistema de gestión de calidad en la empresa.....	27
4.1.	Diseño del sistema de gestión de calidad.....	27
4.1.1.	Definición de política y objetivos de calidad	27
4.1.2.	Identificación de procesos.....	28
4.1.3.	Definición de procesos	35
4.1.4.	Estructura y definición de responsabilidades	36
4.1.5.	Documentación del sistema de gestión de calidad	38
Capítulo 5	Propuesta de implementación del sistema de gestión de calidad en la empresa.....	129
5.1.	Definición de la propuesta de implementación	129
5.1.1.	Objetivo.....	129
5.1.2.	Alcance.....	129
5.1.3.	Responsabilidades	129
5.1.4.	Actividades principales	129
5.1.5.	Recursos necesarios.....	130
5.2.	Plan propuesto para la implementación del sistema de gestión de calidad.....	130
5.2.1.	Reunión con la Gerencia	130
5.2.2.	Capacitación de líderes de áreas funcionales	131
5.2.3.	Reunión con líderes de áreas funcionales.....	132
5.2.4.	Reunión para la aprobación de documentación.....	132
5.2.5.	Capacitación de la producción	133
5.2.6.	Distribución de la documentación.....	133
5.2.7.	Evaluación de la implementación.....	134
Capítulo 6	Comentarios y Conclusiones	135
Capítulo 7	Bibliografía.....	136