

INDICE GENERAL

CAPITULO I INTRODUCCION Y OBJETIVOS

1.1 INTRODUCCION.....	1
1.2. ANTECEDENTES DE LA EMPRESA.....	2
1.3. FORMULACION DEL PROBLEMA.....	4
1.3.1 Análisis Interno.....	4
1.3.2 Análisis sobre el entorno en cuestión al rubro.....	8
1.3.3 MACROENTORNO.....	8
1.3.3.1 Tecnología.....	8
1.3.3.2 Economía.....	9
1.3.3.3 Ecología.....	9
1.3.3.4 Político – Legal.....	9
1.4. JUSTIFICACION DEL PROYECTO.....	9
1.4.1 Justificación Económica.....	9
1.4.2 Justificación Técnica.....	10
1.4.3 Justificación Social.....	10
1.5. OBJETIVOS.....	10
1.5.1 Objetivo General.....	10
1.5.2 Objetivos Especificos.....	10
1.6. ALCANCE.....	11
1.6.1 Alcance temporal.....	11
1.6.2 Alcance geográfico.....	11
1.6.3 Alcance tematico.....	11
1.7. METODOLOGIA.....	12

CAPITULO II: MARCO TEORICO

2.1 DEFINICIONES DE CALIDAD.....	13
2.2 CONTROL DE CALIDAD.....	14
2.3 ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD.....	14
2.4 GESTION DE LA CALIDAD TOTAL.....	14
2.5 ISO 9001.....	15
2.5.1 Descripción.....	16
2.5.2 Estructura de la ISO 9001:2008.....	16
2.5.3 Beneficios.....	19
2.5.4 Familia de las normas ISO 9000.....	20
2.6 SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD.....	21
2.6.1 Definición.....	21
2.6.2 Estructura para la implementación.....	21
2.7 PRINCIPIOS DE LA GESTION DE LA CALIDAD.....	22

CAPITULO III: CARACTERIZACION DE LA EMPRESA

3.1 INTRODUCCION.....	24
3.2 CARACTERIZACION DE LOS SERVICIOS.....	24
3.2.1 El Arenado.....	24
3.2.2 Limpieza con herramienta manual.....	26
3.2.3 Limpieza abrasiva con chorro de arena.....	27
3.2.4 Limpieza HidroJet.....	28
3.2.5 El Pintado.....	29
3.2.6 Pintado de Obra Civil.....	30
3.2.7 Impermeabilización.....	31
3.2.8 Lay – Out	32

CAPITULO IV: DIAGNOSTICO DEL SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD

4.1 INTRODUCCION.....	35
4.2 RECOLECCION DE DATOS	35
4.2.1 Metodologia.....	35
4.3 ANALISIS DE LOS RESULTADOS OBTENIDOS	39
4.3.1 Detalle de los resultados obtenidos.....	38
4.3.2 Diagnostico del entorno.....	47
4.4 IDENTIFICACION Y DETERMINACION DE LA SECUENCIA E INTERACCION DE LOS PROCESOS DE BOINCOS S.A.....	48
4.5 CONCLUSIONES.....	55

CAPITULO V: PROPUESTA DE TRABAJO PARA LA IMPLEMENTACION DE UN SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD

5.1 INTRODUCCION.....	56
5.2 PLAN DE IMPLEMENTACION PROPUESTA DEL SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD...56	
5.2.1 Fase I.....	57
5.2.1.1 Compromiso con la dirección.....	57
5.2.1.2 Capacitación y Entrenamiento del personal en la aplicación de la norma ISO 9001:2008.....	58
5.2.1.3 Diseño del sistema documental.....	59
5.2.2 FASE II.....	60
5.2.2.1 Redacción y aplicación de la documentación.....	60
5.2.3 FASE III.....	60
5.2.3.1 Auditorías Internas de la Calidad.....	60
5.2.3.2 Implementación de acciones correctivas.....	61
5.2.4 FASE IV.....	61
5.2.4.1 Pre – Auditoria.....	61
5.2.4.2 Auditoria de Certificación.....	61
5.2.4.3 Obtención del certificado de registro.....	62

5.3 CRONOGRAMA PARA LA IMPLEMENTACION DEL SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD.....	62
5.4 ANALISIS DE INVERSION PARA LA IMPLEMENTACION DEL SGC	62
5.4.1 Inversiones.....	63
5.4.1.1 Inversión Fija.....	63
5.4.1.2 Inversión Diferida.....	64

CAPITULO VI: DOCUMENTACION DEL SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD

6.1 INTRODUCCION.....	69
6.2 DOCUMENTACION.....	69
6.2.1 Diseño del sistema documental.....	70
6.2.1.1 Formato de documentos.....	70
6.2.2 Preparación de la documentación.....	79
6.2.3 Documentos elaborados,.....	79

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

BIBLIOGRAFIA

ANEXOS