

INDICE GENERAL

CAPITULO I: INTRODUCCION Y OBJETIVOS

1.1	Introducción	1
1.2	Antecedentes de la empresa	2
1.3	Planteamiento del problema	5
1.4	Justificaciones	6
1.5	Objetivo	7
	1.5.1 Objetivo general	7
	1.5.2 Objetivos específicos	7
1.6	Alcance del proyecto	8
	1.6.1 Alcance geográfico	8
	1.6.2 Alcance temporal	8
	1.6.3 Alcance temático	8
1.7	Metodología	8

CAPITULO II: MARCO TEORICO

2.1	Introducción	11
2.2	Conceptos fundamentales	11
	2.2.1 Calidad	11
	2.2.2 Gestión de la calidad	12
2.3	Evolución histórica de la calidad	14
2.4	La serie de normas internacionales ISO 9000	18
2.5	Principios de la gestión de la calidad	26
2.6	Elementos básicos del sistema de gestión de la calidad	28
2.7	Documentación del sistema de gestión de la calidad	29

CAPITULO III: PROCESO PRODUCTIVO DE LA EMPRESA

3.1	Introducción	33
3.2	Productos terminados	33
3.3	Materia prima e insumos	34
3.4	Descripción del proceso productivo	36
3.5	Planificación de la producción	43
3.6	Producción y Tamaño	44
3.7	Control de calidad	46
3.8	Mantenimiento	53
3.9	Seguridad industrial	53

CAPITULO IV: DIAGNOSTICO DE LA EMPRESA

4.1	Introducción	54
4.2	Recopilación y verificación de la información	54
4.3	Diagnóstico de la empresa respecto a la norma NB- ISO 9001	61
4.4	Diagnóstico del sistema de control de calidad	70
4.5	Conclusiones del diagnóstico	79

CAPITULO V: PROPUESTA DE SOLUCION

5.1	Introducción	81
5.2	Metas de calidad en la etapa de producción	81
5.3	Enfoque en el control de la calidad	90
5.4	Conclusiones	104

CAPITULO VI: DISEÑO DEL PLAN Y DOCUMENTACION DEL SISTEMA DE CALIDAD

6.1	Introducción	105
6.2	Elaboración del plan para el Sistema de Calidad	105
6.3	Documentación del Sistema de Calidad	110
6.3.1	Tipos de documentos utilizados en los sistemas de calidad	110
6.3.2	Diseño de la documentación del sistema de calidad	111
6.3.3	Estructura documental del sistema de calidad	112
6.3.4	Identificación e interacción de los procesos internos	113
6.3.5	Preparación de la documentación	115
6.3.6	Alcance del sistema de calidad	115

CAPITULO VII: COSTOS DE IMPLEMENTACION DEL SISTEMA DE CALIDAD

7.1	Introducción	116
7.2	Costos para la implementación del sistema de calidad	116
7.3	Costos operativos para el sistema de calidad	120
7.4	Beneficios de la implementación del sistema de calidad	122

	CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	123
--	---------------------------------------	------------

	BIBLIOGRAFIA	125
--	---------------------	------------