

ÍNDICE DE CONTENIDO

CAPÍTULO I: INTRODUCCIÓN Y OBJETIVOS.....	1
1.1. Introducción	2
1.2. Antecedentes de la empresa.....	3
1.2.1. Misión	4
1.2.2. Visión	4
1.2.3. Principios.....	4
1.2.4. Valores	4
1.2.5. Servicios y Soluciones.....	4
1.3. Caracterización y funciones del puesto de trabajo	9
1.3.1. Nombre del puesto.....	9
1.3.2. Resumen del puesto	9
1.3.3. Responsabilidades	10
1.4. Formulación del problema.....	10
1.5. Justificación.....	12
1.5.1. Técnica	12
1.5.2. Económica.....	12
1.6. Objetivos	12
1.6.1. Objetivo General	12
1.6.2. Objetivos Específicos	12
1.7. Alcances y limitaciones.	13
1.7.1. Temporal	13
1.7.2. Geográfico.....	13
1.7.3. Temático.....	13
1.8. Metodología	13
 CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO.....	 14
2.1. Marco Conceptual	15
2.1.2. Referencias normativas para ISO 9001:2015.....	15
2.1.3. Términos y definiciones para ISO 9001:2015.....	15
2.1.4. Calidad	15
2.1.5. Sistema de Gestión de Calidad (SGC).....	16
2.1.6. Partes Interesadas	16
2.1.7. Apoyo.....	17
2.1.8. Principios de la Gestión de la Calidad	17

2.1.9.	Términos relativos	19
2.2.	Marco Normativo	28
2.3.	Marco Metodológico	45
2.3.1.	Proceso RPA	45
2.3.2.	Diagrama de Proceso de Flujo.....	48
2.3.3.	Diagrama de Pareto	49
CAPÍTULO III: DESCRIPCIÓN DE LOS PROCESOS.....		52
3.1.	Introducción	53
3.1.1	Mantenimiento preventivo.....	53
3.1.2.	Mantenimiento correctivo.....	53
3.1.3.	Inventario de Hardware y Software	53
3.1.4.	Respaldo de Información.....	53
3.2.	Proceso de Prestación de Servicios.....	54
3.3.	Proceso de Respaldo de Información.....	56
CAPÍTULO IV: DIAGNÓSTICO DEL ÁREA DE ESTUDIO		58
4.1.	Metodología	59
4.2.	Diagnóstico General	59
4.3.	Diagnóstico Específico de conformidad al SGC.....	61
4.4.	Diagnóstico del Proceso de Prestación de los Servicios	62
4.5.	Conclusiones	64
CAPÍTULO V: PLAN DE IMPLEMENTACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD		66
5.1.	Introducción	67
5.2.	Plan de Implementación	67
5.3.	Resultados Logrados	67
5.3.1.	Diagnóstico Inicial.....	67
5.3.2.	Definición de la Estructura por Procesos.....	68
5.3.3.	Diseño de la Estructura Documental.....	68
5.3.4.	Implementación y Socialización.	85
5.3.5.	Auditoria Interna	85
5.4.	Costos para el Sistema de Gestión de Calidad	86

CAPÍTULO VI: DOCUMENTACIÓN DE PROCESOS	87
6.1. Introducción	88
6.2. Contenido Mínimo	88
6.3. Codificación	91
6.4. Formato de los Documentos del SGC	93
6.5. Redacción	93
6.6. Documentos de Respaldo	93
6.6.1. Procedimiento de Atención de Servicios	94
6.6.2. Procedimiento de Planificación y Programación de los Servicios	98
6.6.3. Procedimiento de Respaldo y Seguridad Informática	102
CAPÍTULO VII: OTROS TRABAJOS REALIZADOS Y BENEFICIOS LOGRADOS	109
7.1. Introducción	110
7.2. Trabajos realizados	110
7.3. Beneficios Logrados	113
7.3.1. Beneficios del Sistema de Gestión de la Calidad	113
7.3.2. Beneficios de los otros trabajos realizados	113
CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	115
BIBLIOGRAFÍA	118
ANEXOS	120
Anexo 1: Contrato Laboral	121
Anexo 2: Check List en base a la norma ISO 9001:2015	126
Anexo 3: Procedimientos del Sistema de Gestión de la Calidad	141
Anexo 4: Otros trabajos realizados	150