

ÍNDICE

Tabla de contenido	Página
RESUMEN.....	2
ÍNDICE	3
CAPÍTULO I: Introducción y Objetivos.....	6
1.1 INTRODUCCIÓN.	6
1.2 OBJETIVOS.	7
1.2.1 Objetivo General.	7
1.2.2 Objetivos Específicos.	7
CAPÍTULO II: Marco Teórico.	8
2.1 Calidad.	8
2.1.1 Definición del concepto e historia.....	8
2.1.2 ¿Desde cuándo se está implementando en la industria de la construcción?.....	9
2.1.3 Beneficios de implementarla en una empresa constructora.	9
2.2 Norma ISO.	10
2.2.1 ¿Quiénes son?.....	10
2.2.2 Evolución de la norma ISO 9001.	13
2.2.3 Principios de la norma ISO 9001:2015.	16
2.2.4 Descripción y evolución de la norma ISO 9001:2015.....	17
2.2.5 ¿Desde cuándo se está implementando en Chile? Relación que tiene con la norma chilena 2728.	21
CAPÍTULO III: Antecedentes de la empresa.....	22
3.1 Descripción de la empresa.....	22
3.2 Estudio del estado actual de la empresa.	23
3.2.1 Maquinaria.	24
3.2.2 Personal.	24
3.2.3 Análisis del ambiente laboral.	26
3.2.4 Contratación del personal.	27
3.2.5 Capacitación del personal y su importancia dentro de la organización.....	28
CAPÍTULO IV: Falencias y diferencias de lo implementado por la empresa con respecto a la norma ISO.	30
4.1 Visión.	30
4.2 Misión.	30

4.3 Análisis del FODA.....	30
4.4 Estructura Organizacional.....	31
4.4.1 Organigrama.....	32
4.5 Check-List.....	34
CAPÍTULO V: Resultados del Check-List y propuesta de implementación de un SGC.....	38
5.1 Resultados del Check-List.....	38
5.2 Planificación estratégica de la empresa.....	39
5.2.1 Misión.....	39
5.2.2 Visión.....	39
5.2.3 Política de calidad.....	40
5.3 Plan a seguir para la implementación.....	41
5.3.1 Requisitos basados en la norma ISO 9001:2015.....	44
5.3.2 Propuesta de documentación del SGC.....	45
5.4 Capacitaciones a realizar al personal.....	48
CAPÍTULO VI: Documentación y evaluación económica de un SGC.....	49
6.1 Documentación.....	49
6.2 Evaluación económica de la implementación de un sistema de gestión de calidad.....	57
CAPÍTULO VII: Conclusiones y Recomendaciones.....	60
7.1 Conclusiones.....	60
7.2 Recomendaciones.....	61
BIBLIOGRAFÍA.....	62
Anexo A.1.....	63
Anexo A.2.....	64
Anexo A.3.....	65
Anexo A.4.....	66
Anexo A.5.....	67
Anexo A.6.....	68
Anexo A.7.....	69
Anexo A.8.....	70
Anexo A.9.....	71
Anexo A.10.....	72
Anexo A.11.....	73
Anexo A.12.....	74

Anexo A.13.	76
Anexo A.14.	77
Anexo A.15.	78
Anexo A.16.	79
Anexo A.17.	80
Anexo B	81