
**PROPUESTA DE IMPLEMENTACIÓN
DE UN SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD
BASADO EN LOS REQUISITOS DE LA NORMA ISO 9001:2008 A LA
EMPRESA CONSTRUTORA RIVERMAQ SpA**

**ANA MARÍA QUEZADA PEÑALOZA
INGENIERO CIVIL INDUSTRIAL**

RESUMEN

El presente proyecto de mejoramiento consiste en el diseño de una propuesta de un Sistema de Gestión de Calidad, basado en los requisitos de la Norma ISO 9001:2008 para el área de construcción de la Sociedad de Ingeniería Rivermaq SpA, con el fin de entregar las herramientas necesarias para optimizar los recursos de modo de que sean más productivos, competitivos y logren ganar y mantener clientes, asegurando la calidad de los procesos a través de la mejora continua.

El proyecto comienza con una breve descripción de la empresa, donde luego se identifica la problemática que se pretende resolver en conjunto con su justificación. Una vez definido el problema se determinó el objetivo general y los objetivos específicos necesarios para poder llevar a cabo el proyecto, posteriormente se describe la metodología que se utilizará en el transcurso del proyecto.

Una vez determinada la metodología se realiza el diagnóstico de la situación actual de la empresa, donde se efectúan análisis a través de diferentes herramientas de ingeniería tales como: Estudio de mercado, análisis PEST, matriz FODA, entre otros. Luego se determinaron las brechas de la organización con respecto a la norma ISO 9001:2008 mediante un check-list en donde se evalúan diferentes criterios relacionados con cada requisito de la norma. De acuerdo a las brechas detectadas se comienza con la implementación del sistema, donde se define la postura estratégica de la organización, se confecciona un manual de calidad, documentos exigidos por norma y además se diseñan diversas herramientas que permiten llevar un monitoreo y revisión del SGC, con la finalidad de poder cerrar las brechas detectadas. Con el diseño de todos estos procedimientos y documentos se procede a validar el proyecto, en donde se vuelve a realizar el check-list para verificar el cierre de las brechas.

Por último, se determinan los costos asociados a la implementación del proyecto en donde se consideran diferentes costos, tales como: costos físicos, costos de

capacitación y los costos asociados a la implementación y certificación de la norma ISO 9001:2003. Se analizan tres diferentes alternativas para la realización de la evaluación económica, donde la primera consiste en implementar el proyecto realizado, la segunda que la empresa utiliza la documentación entregada por el proyecto, pero la capacitación es realizada por una capacitadora que entregue las herramientas para implementar la norma y la última alternativa corresponde a la contratación de una empresa consultora, cada una estas opciones es evaluada con el cofinanciamiento CORFO y sin éste.