

## INDICE

<b>Contenido.</b>	<b>Página.</b>
CAPITULO I: INTRODUCCION.....	5
OBJETIVOS.....	7
Objetivo general.....	7
Objetivos específicos.....	7
CAPITULO II: MARCO TEORICO.....	8
2.1. Calidad.....	8
2.1.1. Concepto de calidad.....	8
2.1.2. Evolución de la calidad.....	8
2.1.3. Beneficios de la calidad.....	9
2.1.4. Gestión de la calidad.....	10
2.1.5. Competitividad.....	10
2.2. Norma ISO.....	11
2.2.1. ISO – Organización Internacional para la Estandarización.....	11
2.2.2. Norma ISO 9001:2008.....	13
2.2.3. Principios de la Norma ISO 9001:2008.....	13
2.2.4. Contenido de la Norma ISO 9001:2008.....	14
2.2.5. La ISO 9001 en Chile y en el mundo.....	15
2.2.6. Los cambios en la norma ISO 9001.....	17
2.3. Sistema de gestión de la calidad.....	20
2.3.1. Sistema de gestión.....	20
2.3.2. Selección del organismo certificador.....	20
2.5. Procedimientos en ISO 9001:2008.....	22
2.5.1. Certificación en ISO 9001:2008.....	22
2.5.2. Preparación para la certificación ISO 9001:2008.....	23
2.5.3. Pasos para la certificación.....	23
CAPITULO III. DESCRIPCION DE RECURSOS HUMANOS EN LOS PROCESOS A CERTIFICAR EN ISO 9001:2008.....	25
3.1. Recursos humanos.....	25
3.1.1. Contratación de personal.....	25
3.2. Importancia de la capacitación.....	28
3.2.1 Medios de capacitación.....	29

3.2.2. Financiamiento.....	31
3.3. Organismos involucrados en el sistema de capacitación. ....	31
3.4. Franquicia tributaria.....	32
<b>CAPITULO IV. DESCRIPCION DE MAQUINARIAS UTILIZADAS EN LOS PROCESOS A</b>	
<b>CERTIFICAR EN ISO 9001:2008. ....</b>	<b>34</b>
<b>CAPITULO V. ESTRUCTURA DE LA EMPRESA FRANCISCO FUENZALIDA MAQUINARIAS</b>	
<b>LTDA .....</b>	<b>42</b>
Descripción de la empresa. ....	42
Estructura de la Organización. ....	44
Razón de certificar a la empresa FRANCISCO FUENZALIDA MAQUINARIAS LTDA.....	46
Descripción de cargos. ....	46
<b>CAPITULO VI: DIAGNOSTICO Y ELABORACION DE LA DOCUMENTACION DE LA NORMA</b>	
<b>ISO 9001:2008 EN MAQUINARIAS A CERTIFICAR EN LA EMPRESA FRANCISCO</b>	
<b>FUENZALIDA MAQUINARIAS LTDA. ....</b>	
Diagnóstico de la empresa. ....	47
Mapa de procesos.....	49
Política de calidad. ....	55
<b>POLITICA DE CALIDAD .....</b>	<b>56</b>
Planificación de objetivos de calidad.....	58
<b>PROCEDIMIENTOS DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD. ....</b>	<b>63</b>
<b>CONCLUSIONES. ....</b>	<b>126</b>
<b>BIBLIOGRAFIA. ....</b>	<b>129</b>
<b>ANEXOS. ....</b>	<b>130</b>
<b>MANUAL DE CALIDAD.....</b>	<b>200</b>