
**IMPLEMENTACION DE LA NORMA ISO 9001:2008 EN EMPRESA DE
PRESTACION DE SERVICIOS CON MAQUINARIAS DE MOVIMIENTO
DE TIERRA**

**DOMINIQUE SARAI CASTILLO MONROY
INGENIERO EN CONSTRUCCIÓN**

RESUMEN

Esta memoria tiene como objetivo, la Implementación de la norma ISO 9001:2008, en una empresa de prestación de servicios con maquinarias de movimiento de tierra no certificada, con el fin de realizar una mejora en la producción y calidad, aplicando un sistema de gestión de calidad enfocado a las exigencias del mercado de la construcción.

La empresa a certificar es: FRANCISCO FUENZALIDA MAQUINARIAS LTDA., ubicada en la localidad de Lontué, Séptima Región, Chile.

Para el desarrollo en primer lugar se identificaron los procesos de FRANCISCO FUENZALIDA MAQUINARIAS LTDA., involucrados en el Plan de Aseguramiento de la Calidad los que conforman el Mapa de Procesos.

Se definieron los objetivos de Calidad para el Plan de Aseguramiento de la Calidad de la empresa, de manera que estos son necesarios para cumplir los requisitos para los productos y servicios, los cuales son medibles y coherentes con la Política de Calidad.

Se elaboró los procedimientos exigidos por la norma que son: Control de Documentos, Control de Registros, Auditoría Interna, Producto No Conforme, Acción Preventiva, Acción Correctiva y los procedimientos necesarios para el cumplimiento de los Requisitos de la Norma: Revisión por la Dirección, Evaluación de los Proveedores, Satisfacción del Cliente,, Supervisión y Revisión de Proyectos. Además se confeccionaron otros procedimientos propios del servicio que ofrece la empresa FRANCISCO FUENZALIDA MAQUINARIAS LTDA., estos son: Procedimiento Arriendo de Maquinarias, Provisión y Entrega de Combustible, Resguardo de Activos Fijos y Circulantes, Identificación de Aspectos e Impactos Ambientales, entre otros.

Finalmente se confeccionó un Manual de Calidad de acuerdo a los Requisitos de la Norma y tiene como objetivo describir el Sistema de Gestión de Calidad donde incluye su alcance, la Política de Calidad y la estructura organizacional.