

## **RESUMEN**

El presente proyecto de investigación se desarrolla en la ciudad de Quito – Ecuador dentro de la empresa Grupo Maruri & Lozano Cita. Ltda. (GML), con el fin de implementar un sistema de gestión de calidad bajo la ISO 9001:2008. A partir de esto, se realiza un diagnóstico inicial de la organización determinando si la empresa cumple o no con los requisitos que exige la Norma Internacional en mención. Como resultado de ello se reestructura su organigrama, se diseña un Manual de Calidad en donde se incluye el alcance, exclusiones y la referencia de procedimientos documentados e interrelación de los procesos, además se realiza un Manual de Procesos en donde incluye los procesos propuestos por el autor con sus respectivas caracterizaciones junto con los procedimientos mandatorios y procedimientos propios de la organización con su evidencia (registros y documentos) que soportan el sistema de gestión de calidad. Por último contiene un Manual del Sistema de Gestión de la Calidad donde se detalla cómo se ejecuta cada requisito de la Norma ISO 9001:2008 dentro de GML. Todo ello con el fin de tener un sistema organizado de trabajo y control sobre la organización.

### **PALABRAS CLAVE:**

- **NORMA INTERNACIONAL ISO 9001:2008**
- **SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD (SGC)**
- **MANUAL DE CALIDAD**
- **MANUAL DE PROCESOS**
- **AUDITORÍA INTERNA.**

## **ABSTRACT**

This research Project is developed in the city of Quito-Ecuador within Grupo Maruri & Lozano Cia. Ltda. (GML), company with the aim of engaging a quality management system under International Standard ISO 9001:2008. Consequently, an initial analysis of the organization is performed to determine if the company fulfils the requirements that the International Standard mentioned above demands. As a result, its organization chart is restructured; a quality manual is designed, where the scope, exclusions and the reference to documented procedures and interrelation of processes are detailed. Also a Manual Processes is made where the processes proposed by the author, with their respective depictions, mandatory procedures and evidenced (documents and records) organizational procedures that withstand the quality management system are included. Finally this project has a quality management system handbook, where the completion of every requirement of the standard ISO 9001:2008 within the GML, is also included. All of this with the goal of having an organized work system and control over the organization.

### **KEY WORDS:**

- **INTERNATIONAL STANDARD ISO 9001:2008**
- **QUALITY MANAGEMENT SYSTEM (QMS)**
- **QUALITY MANUAL**
- **MANUAL PROCESSES**
- **INTERNAL AUDIT REPORT.**