

RESUMEN EJECUTIVO

La presente investigación se desarrolla en la Compañía Puentes del CEE en la ciudad de Quito, que cumple su misión principal de la defensa de la soberanía e integridad territorial y apoyo al desarrollo, para diseñar un Sistema de Gestión de Calidad, basado en la Norma ISO 9001:2008; aplicable a las Unidades militares, para suministrar económicamente el servicio contemplado en la Constitución y ofrecer un servicio de excelencia. Este estudio se fundamenta en la observación e investigación de campo a través de las entrevistas a expertos en puentes modulares. Se inicia con el análisis de la situación de la Compañía, en base al diagnóstico general, revisión del orgánico funcional y estructural, la misión que cumple y el análisis FODA. Se obtuvo como resultado, la necesidad de contar con un Sistema de Gestión de la Calidad. Se plantea el marco teórico aplicable; a continuación, se diseña el Manual de Calidad de Compañía, que incluye el alcance del Sistema de Gestión de Calidad y sus exclusiones, donde se describe los procedimientos, instructivos de trabajo y registros mandatorio de ISO, así como los que la Unidad determina necesarios para cumplir la misión. La investigación se centra en las operaciones militares de construcción de puentes modulares, con los procedimientos de: planificación, bodegaje, transporte, montaje, mantenimiento y desmontaje de puentes, los cuales están relacionados con los procesos de la cadena de valor. En vista que se presenta nuevos escenarios de empleo de Fuerzas Armadas, la Unidad, necesita plantear nuevas políticas y estrategias de mejora continua.

PALABRAS CLAVES:

- ✓ SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD
- ✓ NORMA ISO 9001:2008
- ✓ COMPAÑÍA PUENTES
- ✓ OPERACIONES MILITARES DE INGENIERÍA
- ✓ PUENTES MODULARES

ABSTRACT

This research develops in the Bridges Army Corps of Engineers Company, in the city of Quito, now in its primary mission of defending the sovereignty and territorial integrity and development support, to design a Quality Management System based on ISO 9001: 2008; applicable to military units, to provide service economically enshrined in the Constitution and provide excellent service. This study is based on observation and field research through interviews with experts in modular bridges. It starts with the analysis of the situation of the Company, based on the general diagnosis, review of functional and structural organic, mission accomplish and SWOT analysis. Was obtained as a result, the need for a System of Quality Management. The applicable framework is proposed; then the Quality Manual of the Company, including the scope of the Quality Management System and its exclusions, where procedures, work instructions and mandatory records ISO, as well as the Unit determines necessary described is designed to accomplish the mission. The research focuses on military operations modular building bridges with the procedures of planning, storage, transportation, installation, maintenance and removal of bridges, which are related to the processes of the value chain. Given that new employment scenarios Armed Forces Unit is presented, need to raise new policies and strategies for continuous improvement.

KEY WORDS:

- ✓ SYSTEM QUALITY MANAGEMENT
- ✓ ISO 9001: 2008
- ✓ COMPANY BRIDGES
- ✓ MILITARY OPERATIONS ENGINEERING
- ✓ MODULAR BRIDGES