

## **RESUMEN**

La Empresa Constructora Vifarco Cía. Ltda. es una empresa que se dedica al diseño, planificación y construcción de bienes inmuebles y obras civiles; como son edificios para vivienda u oficina, conjuntos habitacionales, casas y otros. El presente Proyecto propone el Diseño e Implementación de los procesos de valor basados en la Norma ISO 9001:2015 en la Empresa Constructora Vifarco Cía. Ltda.; se plantea un enfoque basado en procesos en un Sistema de Gestión de la Calidad el cual contribuye a la eficacia y la eficiencia de la organización. Con la información general de la empresa, la información de los requerimientos de los clientes, las estrategias de la alta dirección, el Gerente General de la empresa y los representantes de Construcciones, Ventas, Adquisiciones, Recursos Humanos y Finanzas Recursos Humanos establecieron el mapeo de procesos, levantamiento de la información de cada subproceso de los procesos de Valor, caracterización de cada proceso, diagrama de flujo de cada subproceso. Con el objetivo de que las decisiones empresariales tengan sustento en hechos y datos, durante el proyecto y mediante la colaboración y compromiso de la Alta Dirección se establecieron indicadores de gestión para los procesos, que luego fueron consolidados en la Matriz de Indicadores, y finalmente se presentan las conclusiones y recomendaciones del proyecto realizado en la Empresa Constructora Vifarco Cía. Ltda.

### **Palabras Clave:**

- **PROCESOS**
- **NORMA ISO**
- **SISTEMA DE GESTION DE LA CALIDAD**

## **ABSTRACT**

The Construction Company Vifarco Cía. Ltda. Is a company that is dedicated to the design, planning and construction of real estate and civil works; such as buildings for housing or office, housing complexes, houses and others. The present Project proposes the Design and Implementation of the value processes based on the ISO 9001: 2015 Standard in the Construction Company Vifarco Cía. Ltda. ; a process-based approach is proposed in a Quality Management System which contributes to the effectiveness and efficiency of the organization. With the general information of the company, the information of the requirements of the clients, the strategies of the top management, the General Manager of the company and the representatives of Constructions, Sales, Acquisitions, Human Resources and Finance, Human Resources established the mapping of processes, lifting of the information of each subprocess of the processes of Value, characterization of each process, flow diagram of each subprocess. With the objective that business decisions are based on facts and data, during the project and through the collaboration and commitment of Senior Management, management indicators were established for the processes, which were then consolidated in the Indicator Matrix, and finally present the conclusions and recommendations of the project carried out in the Constructora Vifarco Cía. Ltda.

### **Keywords:**

- **PROCESSES**
- **ISO STANDARD**
- **QUALITY MANAGEMENT SYSTEM**