

# DIAGNÓSTICO DE LA GESTIÓN DE LA CALIDAD EN UNA EMPRESA DE CULTIVO Y COMERCIALIZACIÓN DE FRUTAS Y VERDURAS EN BASE A LA NORMA ISO 9001:2015

Autor: Oliver Antonio Osorio Cifuentes  
Tutor: Alejandro Ramos Martín  
Federico Antonio León Zepa

Titulación: Grado de Ingeniería en Organización Industrial  
Escuela de Ingeniería Industriales y Civiles  
Curso: 2023/2024 / Fecha: Julio 2024

1

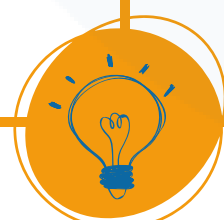
## INTRODUCCIÓN

La calidad de la gestión es un enfoque estratégico para garantizar que los productos y servicios de una empresa cumplan con los estándares y las expectativas del cliente. Al implementar un sistema de gestión de calidad, las organizaciones pueden mejorar sus procesos de manera continua, aumentar la eficiencia y mantener a los clientes satisfechos. La norma ISO 9001:2015 establece un marco internacionalmente reconocido para ayudar en el desarrollo, implementación y mantenimiento de un sistema de gestión de calidad eficaz.

2

## OBJETIVO

El objetivo del proyecto, es elaborar parte de la documentación necesaria para llevar a cabo el diagnóstico de un Sistema de Gestión de la Calidad basado en la Norma UNE-EN ISO 9001:2015, sin llegar a la implantación, en una empresa de cultivo y comercialización de frutas y verduras.



3

## METODOLOGÍA

**1. Diagnóstico de la Situación Actual:** El proyecto comienza con una evaluación detallada de la calidad en la empresa, identificando los impresos y documentos existentes, así como los requisitos de la norma ISO 9001:2015 que pueden ser excluidos y aquellos que la empresa cumple o no cumple actualmente.

### 2. Contenido del Trabajo:

- **Bloque 1:** Marco Teórico: Este bloque recoge todas las definiciones, conceptos y referencias normativas necesarios para implementar un Sistema de Gestión de la Calidad (SGC).
- **Bloque 2:** Propuesta de Manual de Calidad (Anexo A): Elaborado a partir de los conceptos teóricos del primer bloque, este manual detalla la política de calidad de la empresa, sus procesos, documentación, registros de calidad, auditorías y compromiso con la mejora continua. Refleja el funcionamiento operativo de la organización. Por otro lado incluyen los registros de calidad que documentan el cumplimiento del sistema y definen los objetivos de calidad de la empresa.