RAE No. **FICHA TOPOGRÁFICA. Nº**

TITULO. ESTRUCTURACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD BASADO EN LA NORMA NTC ISO 9001:2008 EN LA EMPRESA DE APOYO LOGISITICO ENCOMIENDAS UNIDAS

AUTOR(ES). AMAYA ORDOÑEZ, Ivan Dario.

ALTERNATIVA. PRACTICA EMPRESARIAL

PAGINAS: 54 FIGURAS: 6 ANEXOS: 10

CONTENIDO:

INTRODUCCION
1. GENERALIDADES
2. DESARROLLO DE LA PLANIFICACION
3. MAPA DE PROCESOS Y CARACTERIZACION
4. DOCUMENTACION
5. PRESUPUESTO PARA LA IMPLEMENTACION DEL SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD RECOMENDACIONES
6. CONCLUSIONES
7. RECOMENDACIONES
BIBLIOGRAFIA
ANEXOS

PALABRAS CLAVES: Control, Gestión, Procedimiento, Procesos, Recursos, ISO 9001:2008, Sistema De Gestión De Calidad, Ciclo PHVA.

DESCRIPCIÓN: El propósito de este trabajo es desarrollar la estructuración del Sistema de Gestión de Calidad en la empresa de apoyo logístico ENCOMIENDAS UNIDAS de acuerdo con los lineamientos de la NTC – ISO 9001: 2008.

METODOLOGÍA: Para el desarrollo del proyecto se tuvieron en cuenta 3 etapas fundamentales para llevar a cabo el objetivo: 1) Se estableció la Política y Objetivos de Calidad. 2) Se elaboró el Mapa de Procesos y la caracterización de los mismos. 3) Se documento los procedimientos exigidos por la norma.

CONCLUSIONES: Identificar los procesos clave y la relación entre los mismos, permite mejorar la funcionalidad, disminuir los reprocesos y con ello ofrecer un servicio de calidad al cliente y se estableció el presupuesto que debe invertir la empresa en el sistema de gestión de la calidad antes de certificarse.

FUENTES:

CRECENEGOCIOS. Planeación estratégica [en línea]. México: La Empresa [citado 06 abril, 2013]. Disponible en Internet: <URL: http://www.crecenegocios.com/ la-planeación-estratégica/ >

DEGERENCIA. Calidad [en línea]. Buenos Aires: La Empresa [citado 10 marzo, 2013]. Disponible en Internet: < URL: http://www.degerencia.com/area.php?areaid=10134>

INSTITUTO COLOMBIANO DE NORMAS TÉCNICAS Y CERTIFICACIÓN. Sistemas de Gestión de Calidad: Requisitos. NTC ISO 9001:2008 Tercera Actualización. Bogotá: ICONTEC, Colombia. 2008. 26 p.

LÓPEZ CARRIZOSA, Francisco. ISO 9000 y la Planificación de la Calidad. Segunda Edición. Bogotá: ICONTEC, 2009. p.122.

RODRIGUEZ, Joaquín. Como aplicar la planeación estratégica a la pequeña y mediana empresa. 5 ed. Ciudad de México: Cengage Learnig, 2005. p.285

SCRIBD. Mapa de procesos [en línea]. Bogotá: La Empresa [citado 24 febrero, 2013]. Disponible en Internet: < URL: http//es.scribd.com/doc/84774712/MAPAS-DE-PROCESOS >

SIGWEB. Calidad [en línea]. Santiago de Chile: La Empresa [citado 24 febrero, 2013]. Disponible en Internet: < URL: http://www.sigweb.cl/biblioteca/HistoriaCalidad.pdf >

SISTEMAS Y CALIDAD TOTAL. Calidad [en línea]. Mérida: La Empresa [citado 10 marzo, 2013]. Disponible en Internet: < URL: http://www.sistemasycalidadtotal.com/calidad-total/sistemas-de-gestion-de-la-calidad-%E2%94%82-historia-y-definicion/ >

UNIVERSIDAD DE TOLIMA. Gestión de calidad [en línea]. Ibagué: [citado 10 marzo, 2013]. Disponible en Internet: < URL: http://desarrollo.ut.edu.co/tolima/hermesoft/portal/home_1/rec/arc_28419.pdf>

UNIVERSIDAD NACIONAL DE COLOMBIA. Estudio de calidad [en línea]. Bogotá: La Universidad [citado 10 marzo, 2013]. Disponible en Internet: < URL: http://www.bdigital.unal.edu.co/3274/1/T_Maestr%C3%ADa_Investigaci%C3%B3n_-_F._Mauricio_Torres_V._(cod_407624).pdf>

LISTA DE ANEXOS

Anexo A. Organigrama de la Empresa
Anexo B. Caracterización del Proceso de Planeación Estratégica
Anexo C. Caracterización del Proceso de Vinculación del Cliente
Anexo D. Caracterización del Proceso de Administración de Operaciones
Anexo E. Caracterización del Proceso de Servicio al Cliente
Anexo F. Caracterización de proceso de apoyo
Anexo G. Caracterización de proceso de central de negocio
Anexo H. Formato de Procedimientos
Anexo I. Formato para Manuales
Anexo J. Formato para Indicadores