

**FACULTAD INGENIERIA
PROGRAMA DE INGENIERIA INDUSTRIAL
BOGOTÁ D.C.**

AÑO DE ELABORACIÓN: 2015

**TÍTULO: ESTRUCTURACIÓN DE UN SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD
EN LA EMPRESA HUMAN CONNECTION BPO SAS**

AUTOR (ES): CASTAÑEDA VANEGAS, Jorge Eliecer

DIRECTOR(ES)/ASESOR(ES):

Guevara Chacón, Luz Mery

MODALIDAD: PRÁCTICA EMPRESARIAL

PÁGINAS: **TABLAS:** **CUADROS:** **FIGURAS:** **ANEXOS:**

CONTENIDO:

INTRODUCCIÓN

1. GENERALIDADES
2. DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO
3. ENFOQUE EN PROCESOS
4. DOCUMENTACIÓN DE PROCESOS
5. CONCLUSIONES
6. RECOMENDACIONES

BIBLIOGRAFÍA

ANEXOS

PALABRAS CLAVES CALIDAD, ESTRUCTURACIÓN, PROCESOS, DOCUMENTACIÓN, ISO 9001:2008, SISTEMA DE GESTIÓN, DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO

DESCRIPCIÓN: En el trabajo se instruye a la empresa en la estructuración de un sistema de gestión de calidad basado en el direccionamiento estratégico, creando la

RESUMEN ANALÍTICO EN EDUCACIÓN - RAE –



misión, visión, política y objetivos de calidad, junto al portafolio especializado de servicios. El desarrollo del trabajo se enfoca en los procesos, los cuales se caracterizan y documentan de acuerdo a la necesidad de formatos de cada uno.

METODOLOGÍA: El proyecto se desarrolla en base a un estudio descriptivo, partiendo de la recolección de información para definir políticas, procesos y documentación que exige la norma ISO 9001:2008. Las fuentes de información primarias son los funcionarios de la empresa quienes describen paso a paso las actividades y las secundarias son las guías y normas que aplican en la ISO.

CONCLUSIONES:

- El diagnóstico de la empresa permitió evidenciar los problemas de la misma, con las cuales se desarrolló el direccionamiento estratégico.
- Se realizó enfoque en procesos, delimitando cada uno de ellos y separándolos de acuerdo a la norma ISO 9001:2008 con sus respectivos procesos estratégicos, operativos y complementarios.
- Finalmente, para completar el desarrollo de los objetivos del proyecto se documentaron todos los procesos de la empresa y se definieron los procedimientos para lo cual fueron diseñados listas de verificación para cada proceso y cada procedimiento.

FUENTES:

AGUILERA, CASTRO, Adriana. 2010. Direccionamiento estratégico y crecimiento empresarial: algunas reflexiones en torno a su relación. 2010.

BAYONA, RONCANCIO, Nancy, Carolina y GOMEZ, MUÑOZ, Elkin, Emerson. 2009. Diseño del sistema de calidad iso 9001:2008 para la empresa eje procesos efectivos. Universidad de IA SALLE. 2009. págs. 9 - 10.

DIAZ, LÓPEZ, Cristian, Camilo. 2013. HUMAN CONNECTION BPO SAS. Bogotá: s.n., 2013.

Dirección Industrial. 2009. Implementación de norma ISO 9000 en las PYMES. Dirección Industrial. [En línea] 2009. [Citado el: 19 de Marzo de 2015.] <http://direccionindustrial.blogspot.com/2009/08/implementacion-de-norma-iso-9000-en-las.html>.

RESUMEN ANALÍTICO EN EDUCACIÓN - RAE -



Fernández, Ruddy. monografias.com. [En línea]
<http://www.monografias.com/trabajos10/outso/outso.shtml>.

GONZALEZ, MERCADO, José, Alfredo. 2004. Gestio Polis. [En línea] 2004. [Citado el: 25 de Agosto de 2013.]
<http://www.gestiopolis.com/recursos2/documentos/fulldocs/ger/stepsci.htm>.

ICONTEC. 2008. INSTITUTO COLOMBIANO DE NORMAS TÉCNICAS Y CERTIFICACIÓN. NTC-9001. 2008. pág. 14.

—. 2014. INSTITUTO COLOMBIANO DE NORMAS TÉCNICAS Y CERTIFICACIÓN. NTC-OHSAS 18001. 2014. pág. 14.

ISO. 2013. ISO. [En línea] 25 de Agosto de 2013. <http://www.iso.org/iso/home/about.htm>.
LÓPEZ, CARRIOZA, Francisco, José. 2012. ISO 9000 y la planificación de la calidad. 2. s.l. ICONTEC, 2012. pág. 128.

MALDONADO, José, Angel. 2014. Gestio Polis. [En línea] 1 de Agosto de 2014.
<http://www.gestiopolis.com/administracion-estrategia-2/estrategia-empresarial-su-formulacion-planeacion-e-implantacion.htm>.

—. 2013. Gestio Polis. [En línea] 1 de Enero de 2013.
<http://www.gestiopolis.com/administracion-estrategia-2/fundamentos-calidad-total-gestion-empresarial.htm>.

MINISTERIO DE FOMENTO DE ESPAÑA. 2005. MINISTERIO DE FOMENTO DE ESPAÑA. [En línea] Mayo de 2005. [Citado el: 29 de Agosto de 2013.]
<http://www.fomento.gob.es/NR/rdonlyres/9541ACDE-55BF-4F01-B8FA-03269D1ED94D/19421/CaptuloI/PrincipiosdelagestindelaCalidad.pdf>.

Mora, Carlos. NORMAS 9000. [En línea] [Citado el: 7 de Marzo de 2015.]
<http://www.normas9000.com/importancia-gestion-calidad.html>.

MORA, Carlos. NORMAS 9000. [En línea] [Citado el: 7 de Marzo de 2015.]
<http://www.normas9000.com/importancia-gestion-calidad.html>.

PRESIDENCIA DE LA REPUBLICA DE COLOMBIA. PRESIDENCIA DE LA REPUBLICA DE COLOMBIA. [En línea] [Citado el: 12 de Agosto de 2014.]
http://wsp.presidencia.gov.co/Prensa/2010/Octubre/Paginas/20101007_04.aspx.
Sistemas integrados de gestión, un reto para las pequeñas y medianas empresas.
GONZÁLEZ, SHERYL. 2011. 1, 2011, Escenarios, Vol. 9, págs. 69-89.

RESUMEN ANALÍTICO EN EDUCACIÓN - RAE -



UNIVERSIDAD LIBRE DE COLOMBIA. UNIVERSIDAD LIBRE DE COLOMBIA. [En línea]
[Citado el: 28 de Agosto de 2013.]
<http://www.unilibre.edu.co/Ingenieria/ingIndustrial/GuiasIngIndustrial/LABORATORIOS/VIII%20SEMESTRE/GESTI%C3%93N%20DE%20CALIDAD/GESTI%C3%93N%20DE%20CALIDAD-LAB-GU%C3%8DA.pdf>.

UNIVERSIDAD NACIONAL DE COLOMBIA. UNIVERSIDAD NACIONAL DE COLOMBIA.
[En línea]
<http://www.virtual.unal.edu.co/cursos/sedes/manizales/4010014/Contenidos/Capitulos%20PDF/CAPITULO%204.pdf>.

LISTA DE ANEXOS:

- Anexo A. Caracterización de procesos
- Anexo B. Formatos y listado de procesos