

RAE No.

FICHA TOPOGRÁFICA:

TÍTULO: PLANIFICACION DEL SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD PARA LA EMPRESA ROFFAPRINT EDITORES LTDA

AUTOR: TINOCO LEON, Carlos Alberto

ALTERNATIVA: PRACTICA EMPRESARIAL

PAGINAS: 121

CUADROS: 6

FIGURAS: 7

ANEXOS: 34

CONTENIDO:

INTRODUCCIÓN

1. GENERALIDADES
2. DESARROLLO METODOLÓGICO
3. CONCLUSIONES
4. RECOMENDACIONES

BIBLIOGRAFÍA

ANEXOS

PALABRAS CLAVES:

ACCIÓN CORRECTIVA, ACCIÓN PREVENTIVA, CALIDAD, CLIENTE, NO CONFORMIDAD.

DESCRIPCIÓN: Se ha evidenciado que Roffaprint Editores Ltda., ha presentado inconvenientes en la participación dentro del sector por la falta de competitividad, dado que el mercado actual exige una correcta administración y mejoramiento en la calidad de los productos y servicios ofrecidos, cumpliendo con las expectativas y necesidades de los clientes y proveedores. Mediante el diagnóstico, la identificación y documentación de los procesos de la organización se logró dar solución efectiva al problema presente.

METODOLOGÍA: El presente proyecto fue desarrollado en las siguientes fases:

- Diagnóstico de los procesos.
- Identificación de los procesos de la organización.
- Elaboración de la documentación de los procedimientos.
- Elaboración de la documentación de los registros
- Elaboración del Manual de calidad.

CONCLUSIONES:

Mediante la aplicación de este proyecto de grado su pudo evidenciar la falencias que tenía la empresa ROFFAPRINT EDITORES LTDA, para la participación en el mercado de las artes graficas, con la aplicación de este trabajo se espera que la empresa aumente la satisfacción de sus clientes así haciendo la empresa más competitiva en este sector.

FUENTES:

AGR CALIDAD. Planificación Sistema de Gestión de Calidad [en línea]. Bogotá: Blogspot [citado 21 febrero, 2012]. Disponible en internet: <URL: <http://abc-calidad.blogspot.com/2011/05/planificacion-sistema-gestion-de.html>>

AGUILAR HIDALGO, María Fernanda. SÁNCHEZ SIQUIERA, Luis Alfredo. Investigación sobre ISO 9001. Publicación original. Bogotá: El Cid Editorial, 2009. 13 p.

CORPORACIÓN 3D. Que es un sistema de gestión de calidad [en línea]. Quito: Organización de las Naciones Unidas para el Desarrollo Industrial [citado 20 febrero, 2012]. Disponible en internet: <URL: http://www.corporacion3d.com/corporac/index.php?option=com_content&view=article&id=68:sistemadecalidad&catid=15:articulos&Itemid=54>

FONTALVO HERRERA, Tomás José. Herramientas efectivas para el diseño e implantación de un sistema de gestión de la calidad ISO 9000:2000. 4 ed. Bogotá: Corporación para la gestión del conocimiento, 2007. 178 p.

INSTITUTO COLOMBIANO DE NORMAS TÉCNICAS Y CERTIFICACIÓN. Norma colombiana para la presentación de trabajos de investigación. NTC 1307. Bogotá: ICONTEC, 1996. 126 p.

------. Sistemas de gestión de la calidad requisitos. NTC ISO 9001. Bogotá: ICONTEC, 2008. 35 p.

NORMAS 9000. La importancia de la gestión de la calidad [en línea]. Buenos Aires: Vinca [citado 20 febrero, 2012]. Disponible en Internet: <URL: <http://www.normas9000.com/importancia-gestion-calidad.html>>

NORMAS 9000. Planificación del Sistema de Gestión de Calidad [en línea]. Buenos Aires: Vinca [citado 21 febrero, 2012]. Disponible en internet: <URL: <http://www.normas9000.com/iso-9000-18.html>>

LISTA DE ANEXOS:

- Anexo 1. Caracterización Proceso Gerencial
- Anexo 2. Caracterización Gestión Comercial
- Anexo 3. Caracterización pre-impresión
- Anexo 4. Caracterización de impresión
- Anexo 5. Caracterización finalización empaque y logística
- Anexo 6. Caracterización Gestión Administrativa
- Anexo 7. Caracterización Gestión del Talento Humano
- Anexo 8. Caracterización Gestión Contable
- Anexo 9. Caracterización Gestión de Almacén
- Anexo 10. Caracterización Gestión de Calidad
- Anexo 11. SGC-DC-001 Procedimiento Control de documentos
- Anexo 12. SGC-DC-002 Procedimiento Control de Registros
- Anexo 13. SGC-DC-006 Procedimiento de acciones preventivas
- Anexo 14. SGC-DC-005 Procedimiento de acciones correctivas
- Anexo 15. SGC-DC-003 Procedimiento de control de producto no conforme
- Anexo 16. SGC-DC-004 Procedimiento de auditoría interna
- Anexo 17. SGC-RG-001 Acta de Reunión
- Anexo 18. SGC-RG-002 Listado de Capacitación
- Anexo 19. SGC-RG-003 Formato Acta de Recibido a Satisfacción
- Anexo 20. SGC-RG-004 Encuesta satisfacción del cliente
- Anexo 21. SGC-RG-005 Requisitos iniciales
- Anexo 22. SGC-RG-006 Verificación y Validación requisitos iniciales
- Anexo 23. SGC-RG-007 Control de cambios sobre Requisitos iniciales
- Anexo 24. SGC-RG-008 Evaluación de proveedores
- Anexo 25. SGC-RG-009 Identificación y trazabilidad del proceso
- Anexo 26. SGC-RG-010 Recepción de arte
- Anexo 27. SGC-RG-011 Informe de Servicio Técnico
- Anexo 28. SGC-RG-012 Registro de Calibración
- Anexo 29. SGC-RG-013 Lista de chequeo programa de auditoria
- Anexo 30. SGC-RG-014 Informe de Programa de Auditoria
- Anexo 31. SGC-RG-015 Autorización entrega producción
- Anexo 32. SGC-RG-016 Producto y/o servicio no conforme
- Anexo 33. SGC-RG-017 Análisis de causas
- Anexo 34. SGC-DC-00 Manual de Calidad