

**DISEÑO Y PLANIFICACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD ISO
9001:2008 PARA LA EMPRESA IMPORTACIONES MANIZALES
SEGUNDA FASE**

1

**DISEÑO Y PLANIFICACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD ISO
9001:2008 PARA LA EMPRESA IMPORTACIONES MANIZALES
SEGUNDA FASE**

FABIO ANDRES CHAVEZ ORTIZ

**CORPORACION UNIVERSITARIA MINUTO DE DIOS
REGIONAL SOACHA
TECNOLOGIA EN LOGISTICA
VI SEMESTRE
OCTUBRE DE 2016**

**DISEÑO Y PLANIFICACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD ISO
9001:2008 PARA LA EMPRESA IMPORTACIONES MANIZALES
SEGUNDA FASE**

**DISEÑO Y PLANIFICACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD ISO
9001:2008 PARA LA EMPRESA IMPORTACIONES MANIZALES
SEGUNDA FASE**

FABIO ANDRES CHAVEZ ORTIZ

**TRABAJO DE GRADO PARA OPTAR POR EL TITULO DE TECNÓLOGO EN
LOGÍSTICA**

ASESORA

ING. DIANA MARÍA PRIETO SANABRIA

DOCENTE CORPORACIÓN UNIVERSITARIA MINUTO DE DIOS

CORPORACIÓN UNIVERSITARIA MINUTO DE DIOS

REGIONAL SOACHA

TECNOLOGÍA EN LOGÍSTICA

VI SEMESTRE

OCTUBRE DE 2016

RESUMEN

Teniendo en cuenta la necesidad que actualmente presentan las empresas para continuar y permanecer en un mercado que cada vez es más competitivo acuerdo a sus estándares de calidad, la empresa Importaciones Manizales ha decidido implementa el SGC (Sistema de Gestión de Calidad) en cada uno de sus procesos para así garantizar una excelente calidad en cada uno de sus servicios.

Dando continuidad a la fase I de este proyecto, es importante identificar los parámetros exigidos por la Norma ISO 9001:2008 para proceder de este modo a elaborar la documentación de cada uno de los procesos con el fin de diseñar y elaborar los formatos que se requieren para la implementación del Sistema de Gestión de Calidad, documentando cada uno de los procedimientos de la norma en la empresa Importaciones Manizales y garantizando el seguimiento de los mismos.

Con este proyecto se busca disminuir costos de asesoría e implementación con el fin de contribuir en el desarrollo de la empresa, en su proyección y crecimiento.

AGRADECIMIENTOS

Quiero agradecer, primero que todo a nuestro Dios el ser supremo que siempre nos acompaña y nos protege en todo momento y lugar, a todos mis profesores, que gracias a ellos y a sus enseñanzas y conocimientos me entro en este punto de mi vida.

También a la tutora y asesora de trabajo de grado, Ingeniera Diana María Prieto Sanabria, quien con su gran experiencia y apoyo me ayudo a corregir, mejorar y terminar este trabajo.

Y en especial a Jenny Casallas Acevedo, quien con su apoyo, ayuda, sacrificio e interés, fue uno de los pilares más importantes para alcanzar este objetivo.

CONTENIDO

1. TEMA	6
2. TITULO	6
3. IDENTIFICACIÓN DEL PROBLEMA Y PLANTEAMIENTO	7
4. OBJETIVOS	8
4.1. OBJETIVO GENERAL.....	8
4.2. OBJETIVOS ESPECIFICOS	8
5. JUSTIFICACIÓN	9
6. MARCO DE REFERENCIA	10
6.1. MARCO TEÓRICO	10
6.2. MARCO HISTORICO	11
6.3. MARCO CONCEPTUAL	13
6.4. MARCO CONTEXTUAL.....	17
6.5. MARCO LEGAL.....	18
7. DISEÑO METODOLÓGICO.....	19
8. CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES.....	20
9. VIABILIDAD DEL PROYECTO	22
10. CONCLUSIONES	23
11. RECOMENDACIONES	24
12. BIBLIOGRAFIA	25
13. ANEXOS.....	26

1. TEMA

Elaboración de los formatos para la implementación del Sistema de Gestión de Calidad ISO 9001:2008 para la empresa Importaciones Manizales

2. TÍTULO

Implementación de formatos para aplicar el Sistema de Gestión de Calidad ISO 9001:2008 para la empresa Importaciones Manizales – Segunda Fase.

3. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

La empresa Importaciones Manizales con la necesidad de permanecer en el mercado y ser más competitiva, ha decidido empezar a crecer de una forma organizada siguiendo parámetros de calidad en sus procesos como son las exigidas por el Sistema de Gestión de Calidad - ISO 9001:2008 y por las necesidades que los clientes buscan en una empresa como ésta para poder así satisfacerlas.

Cada vez más las exigencias de los consumidores en los actuales escenarios económicos son muy relevantes, especialmente por el rol que desempeña la calidad y en donde las empresas exitosas tienen plenamente identificado que ello constituye una ventaja competitiva.

La gerencia moderna está muy comprometida como algunos señalan a responder continuamente a las exigencias de un entorno que cada vez es más dinámico, turbulento e imprevisible. Todo ello hace necesario la adopción de un sistema gerencial con orientación a la calidad que favorezca a los logros y objetivos establecidos haciendo más competitivas a las empresas.

Es importante identificar los parámetros exigidos por la Norma ISO 9001:2008 para proceder de este modo a elaborar la documentación de cada uno de los procesos.

4. OBJETIVOS

4.1 OBJETIVO GENERAL

Establecer los formatos que se requieren para la implementación del Sistema de Gestión de Calidad ISO 9001:2008, documentando cada uno de los procedimientos de la norma en la empresa Importaciones Manizales y garantizando el seguimiento de los mismos.

4.2 OBJETIVOS ESPECIFICOS

✓ Definir cada uno de los parámetros necesarios en la elaboración e implementación de los formatos diseñados para el Sistema de Gestión de Calidad ISO 9001:2008, garantizando la trazabilidad, control y seguimiento de los diferentes procesos.

✓ Diseñar los formatos de acuerdo a las necesidades presentadas en el Sistema de Gestión de Calidad ISO 9001:2008, de la empresa Importaciones Manizales, cumpliendo con los parámetros establecidos por la normativa y por la gerencia.

✓ Elaborar los formatos requeridos, ajustando los procesos de la empresa para su respectiva aprobación e implementación por parte de la gerencia.

✓ Capacitar al personal y a la gerencia de la empresa en el empleo de los formatos en sus labores, para iniciar el proceso de implementación y seguimiento correspondientes a la norma ISO 9001:2008.

5. JUSTIFICACIÓN

Dando continuidad a la fase uno de la implementación de la norma ISO 9001-2008 en la empresa Importaciones Manizales, damos inicio a la segunda fase en la cual se realizara el diseño de cada uno de los formatos correspondientes a los procesos a implementar, dejando así la puerta abierta a la última fase.

La implementación del Sistema de Gestión de la Calidad se evidencia en la medida en que se obtienen grandes ventajas que van desde la satisfacción de los clientes internos hasta la optimización de cada uno de los servicios que se brinda la empresa reflejados en la satisfacción del cliente externo, esto con el fin de facilitar la realización de todas las actividades y fortaleciendo la competitividad de la empresa.

En el diseño de los formatos para los procedimientos del Sistema de Gestión de Calidad ISO 9001-2008 se tiene en cuenta como punto de partida los diferentes parámetros descritos en cada uno de los procesos. En este caso los formatos de implementación resulten útiles como soporte de las actividades de mejoramiento de la calidad en la empresa, puesto que al conocerse cómo funcionan los procesos en la actualidad, resulta más viable prever los resultados de cambios y mejoras propuestas haciendo posible mantener los beneficios alcanzados.

La norma ISO 9001:2008 reitera la importancia de establecer y mantener al día los procesos documentados, así como indica la necesidad de registrar los resultados de determinadas actividades realizadas.

6. MARCO DE REFERENCIA

Actualmente la mayoría de las compañías desean generar utilidades crecientes y sostenibles para continuar con el desarrollo en sus procesos y la fabricación de su producto o prestación de su servicio. En ese orden de ideas y con el fin de lograr una mayor competitividad en el mercado se emprende la búsqueda continua de mejora.

Es en este punto donde se dan cuenta, que aplicando calidad en sus procesos productivos se puede generar un valor agregado a la misión de la compañía. La calidad es ante todo una carta de presentación de un producto o servicio la cual nos genera una mayor confianza como cliente al momento de adquirirlo puesto que esta quiere decir la compañía desea complacer y satisfacer las necesidades de sus clientes de forma óptima. Igualmente, la elaboración y seguimiento de los formatos por proceso, garantiza el seguimiento, medición y trazabilidad de cada uno de ellos

6.1. MARCO TEORICO

Actualmente, se ha considerado de gran valor e importancia establecer un sistema de gestión de Calidad en todas las empresas que deseen permanecer en un mercado globalizado y cada vez más competitivo, para garantizar altos estándares de calidad en un producto y posicionarse en el mercado, es necesario que las empresas cuenten con un sistemas de evaluación y control de la calidad como lo determina la Norma ISO 9001:2008, la cual promueve la adopción de un enfoque a procesos para el desarrollo, implementación y mejora continua de la eficacia de un sistema de gestión de la calidad, para incrementar la ventaja competitiva en el mercado y la satisfacción del cliente mediante el cumplimiento de sus requisitos

La empresa Importaciones Manizales, ha decidido documentar el sistema de gestión de calidad, como una estrategia organizacional que le permita coordinar colectivamente todas las áreas de la empresa, buscando mejorar los procesos productivos y ofrecer un producto diferenciador y satisfactorio para los clientes.

La norma ISO 9001:2008 especifica los requisitos para un sistema de gestión de la calidad en una organización y permite demostrar su capacidad para proporcionar de forma coherente productos que satisfagan al cliente y los requisitos legales y reglamentarios. Todos los requisitos de la norma ISO 9001:2008 son genéricos y se pretende que sean aplicables a todas las organizaciones, independientemente del tipo, tamaño y producto suministrado.

6.2 . MARCO HISTÓRICO

La norma ISO 9001- 2008 fue elaborada por la Organización internacional para la estandarización ISO la cual determina los requisitos para un sistema de gestión de la calidad SGC. Cualquier tipo de empresa ya sea pública o del sector privado que suministre materiales, productos, insumos o presten algún tipo de servicio pueden verse altamente beneficiada al certificar sus procesos internos con la norma, pues ésta es causa mayor atracción, credibilidad y competitividad en el ámbito empresarial.

La norma británica bs 5750 fue la primera a nivel mundial en establecer los aspectos que se deben considerar por parte de una empresa para brindar una mayor confianza de calidad en sus productos a otra compañía. Esta norma contenía varias generalidades de elementos administrativos y de operación para ser aplicados en las empresas y así lograr una mejor comunicación entre procesos y por ende dar un valor agregado a la gestión de la organización de esa época.

Luego tras concluir la segunda guerra mundial en febrero de 1947 se reúnen delegados de 25 países en Inglaterra para coordinar y unificar estándares mundiales de calidad dando inicio al organismo independiente no gubernamental llamado ISO (International Standard Organization) el cual reúne actualmente a más de 170 miembros de distintos países alrededor del mundo.

Su denominación puede ser un poco modificada dependiendo de cada país pero siempre conservando la sigla fundamental ISO y la versión según aplique y la sede principal de este organismo es en la ciudad de Ginebra Suiza. Historia de la serie ISO 9000: Fue en 1979, cuando la ISO estableció el ISO Technical Committee 176 dirigido por el doctor D. Richard Freund, quien había sido presidente de la ASQC (American Society for Quality Control) y director corporativo de calidad de Eastman Kodak.

Tal comité tenía como tarea desarrollar la serie de normas ISO 9000, en esencia, adoptando la mayoría de los elementos de BS 5750. El ISO TC/176 realiza su labor a través de grupos de trabajo (WG1, WG2, es decir, los WG) y subcomités (Los SC).

Siete años después de la fundación del TC/176, en junio de 1986, ISOTC/176 emitió la norma internacional ISO 8402:1986, Quality Vocabulary, donde se describen y definen veintidós términos relacionados con la calidad y los sistemas de calidad.

El 15 de marzo de 1987 el ISO TC/176 publica oficialmente la serie ISO9000, que abarca en su primera edición:

- ✓ ISO 9000:1987 Normas de Administración de Calidad y Aseguramiento de Calidad. Lineamientos para selección y uso.
- ✓ ISO 9001:1987 Sistemas de Calidad - Modelo para aseguramiento de calidad en diseño/ desarrollo, producción, instalación y servicio.

**DISEÑO Y PLANIFICACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD ISO
9001:2008 PARA LA EMPRESA IMPORTACIONES MANIZALES
SEGUNDA FASE**

- ✓ ISO 9002:1987 Sistemas de Calidad - Modelo para aseguramiento de calidad en producción e instalación.
- ✓ ISO 9003:1987 Sistemas de Calidad – Modelo para aseguramiento de calidad en inspección final y ensayo.
- ✓ ISO 9004:1987 Administración de Calidad, elementos del sistema de calidad – Lineamientos.

La familia de Normas ISO se ha elaborado para asistir a las organizaciones, de todo tipo y tamaño, en la implementación y la operación de sistemas de gestión de la calidad eficaces. En diciembre del 2000 se aprobaron las nuevas versiones de las siguientes normas:

- ✓ ISO 9001:2000 Recopila las normas ISO 9001, 9002, 9003 versión/ 94.
- ✓ ISO 9000:2000 Recopila las normas ISO 8402.
- ✓ ISO 9004:2000 Recopila las normas ISO 9004-1, 9004-2, 9004-3 de la versión 1994.
- ✓ ICONTEC. (2000). ISO 9000:2000. Manual para las pequeñas empresas. Instituto Colombiano de Normas técnicas y certificación – ICONTEC.

6.3. MARCO CONCEPTUAL

Para el diseño de un sistema de gestión de la calidad se requiere del conocimiento de algunos términos que al enlazarlos sobre sus significados, dará luz para la adecuada interpretación así como la captación de ideas y sustentos.

Acción correctiva: Acción tomada para eliminar la causa de una no conformidad detectada u otra situación indeseable.

Acción preventiva: Acción tomada para eliminar la causa de una no conformidad potencial u otra situación potencialmente indeseable.

Aseguramiento de la calidad: Parte de la gestión de la calidad orientada a proporcionar confianza en que cumplirán los requisitos de calidad.

Auditoría: Proceso sistemático, independiente y documentado para obtener evidencias y evaluarlas de manera objetiva con el fin de determinar la extensión en que se cumplen los criterios documentados.

Calidad: Grado en el que un conjunto de características (Rango diferenciador) inherentes cumple con los requisitos (Necesidad o expectativa, generalmente implícita u obligatoria).

Cliente: Organización o persona que recibe el producto o resultado de un proceso.

Conformidad: Cumplimiento de un requisito.

Control de la calidad: Parte de la gestión de la calidad orientada al cumplimiento de los requisitos de la calidad.

Documento: Información y su medio de almacenaje.

Eficacia: Extensión en la que se realizan las actividades y se alcanzan los resultados planificados.

Eficiencia: Relación entre el resultado alcanzado y los recursos utilizados.

Especificación: Documento que establece requisitos.

Manual de calidad: Documento que especifica el sistema de gestión de la calidad de una organización.

Mejora continua: Actividad recurrente para aumentar la capacidad para cumplir los requisitos.

Mejora: Parte de la gestión de la calidad orientada a aumentar la capacidad de cumplir con los requisitos de calidad.

No conformidad: Incumplimiento de un requisito.

Objetivo de la calidad: Algo ambicionado o pretendido, relacionado con la calidad.

Política de la calidad: Intenciones globales y de orientación de una organización relativas a la calidad tal como se expresa formalmente por la alta dirección, proporciona un marco de referencia para el establecimiento de los objetivos de la calidad.

Proceso: Conjunto de actividades mutuamente relacionadas o que interactúan, que tienen como fin transformar elementos de entrada en resultados.

Producto no conforme: Es aquel producto que no cumple con los mínimos requisitos de calidad.

Producto: Resultado de un proceso.

Registro: Documento que presenta resultados obtenidos o proporciona evidencia de actividades desempeñadas.

Revisión: Actividad emprendida para asegurar la conveniencia, la adecuación y eficiencia del tema objeto de la revisión para alcanzar unos objetivos establecidos.

Satisfacción del cliente: Percepción del cliente sobre el grado en que se han cumplido los requisitos.

Sistema de Gestión de la Calidad: Sistema de gestión para dirigir y controlar una organización con respecto a la calidad.

Sistema de gestión: Sistema para establecer la política y los objetivos y para lograr dichos objetivos.

Sistema: Conjunto de elementos mutuamente relacionados y que interactúan entre sí.

Trazabilidad: Capacidad para seguir la historia, la aplicación o la localización de todo aquello que está bajo consideración, puede estar relacionada con el origen de los materiales y las partes entre otras.

Validación: Confirmación mediante el suministro de evidencia objetiva de que se han cumplido los requisitos para una utilización o aplicación específica prevista.

Verificación: Confirmación mediante la aportación de evidencia objetiva de que se han cumplido los requisitos especificados.

(Recuperado de: <http://www.normas9000.com/que-es-iso-9000.html> SGS PANAMA, (15 Julio 2015). Norma Internacional ISO 9001.)

(Recuperado tesis DISEÑO Y PLANIFICACION DEL SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD ISO 9001:2008 PARA LA EMPRESA IMPORTACIONES MANIZALES de Potes, Garay & Núñez, 2016)

6.4. MARCO CONTEXTUAL

En nuestro país, la importancia de la implementación de las normas que garanticen la gestión y buen proceso de prestación de servicios es uno de los factores fundamentales para cumplir con el nivel competitivo en cada una de las especialidades de cada empresa. Desde el año 2011 al 2013, Colombia ha tenido el mayor crecimiento de certificados ISO 9001 en América del Sur, por esto es importante contar con este tipo de aval para poder ser competitivos y garantizar la permanencia en el mercado nacional.

El municipio de Soacha se caracteriza por ser un municipio de en donde las empresas responden a las necesidades de prestación de servicios a nivel empresarial. A nivel industrial, son pocas las multinacionales y empresas nacionales existentes. Sus empresas son de la pequeña y mediana industria, siendo un factor que influye en la legalización y acreditación de las mismas para logara una expansión y buena prestación de sus servicios.

Importaciones Manizales es una empresa fundada en 1988, con un objetivo fundamental de ser parte de la actividad de recuperación de material ferroso y no ferroso, producto de los desechos industriales y del sector automovilístico teniendo en cuenta especialmente los materiales susceptibles a la reutilización.

Desde sus inicios se ha dado primordialmente un enfoque ambiental ya que por medio de la actividad se previene la no afectación del mismo, haciendo siempre la disposición final adecuada a aquellos materiales que por su naturaleza, luego de las desintegraciones físicas, se disponen a empresas certificadas y licenciadas para tales efectos.

6.5. MARCO LEGAL

Normas ISO 9000: Normas de calidad y gestión continua de calidad establecidas por la Organización Internacional para la Estandarización (ISO) que se pueden aplicar en cualquier tipo de organización o actividad sistemática, que esté orientada a la producción de bienes o servicios.

Normas ISO 9001:2008 Elaborada por el Comité Técnico ISO/TC176 de ISO Organización Internacional para la Estandarización y especifica los requisitos para un sistema de gestión de la calidad que pueden utilizarse para su aplicación interna por las organizaciones, para certificación o confines contractuales.

7. DISEÑO METODOLÓGICO

El enfoque mixto es un proceso que recolecta, analiza y vincula datos cuantitativos y cualitativos en un mismo estudio, en una serie de investigaciones para responder a un planteamiento del problema, o para responder a preguntas de investigación de un planteamiento del problema. Se usan métodos de los enfoques cuantitativo y cualitativo y pueden involucrar la conversión de datos cualitativos en cuantitativos y viceversa.

En realidad es un enfoque que en la práctica se utilizaba en el trabajo arqueológico y criminalístico en las primeras décadas del Siglo 20, pero sus antecedentes como enfoque de la investigación provienen de alrededor de 1960, cuando fue utilizado en el trabajo criminalístico, aunque no se le denominaba como tal. Posteriormente, en 1973, S. Sieber sugirió la mezcla de estudios de caso cualitativos con encuestas, creó así “un nuevo estilo de investigación” y la integración de distintos métodos en un mismo estudio.

Cabe destacar que el enfoque mixto va más allá de la simple recopilación de datos de diferentes modos sobre el mismo fenómeno. Implica desde el planteamiento del problema hasta el uso combinado de la lógica inductiva y la deductiva. Como indican Tashakkori y Teddlie (2003), un estudio mixto lo es en el planteamiento del problema, la recolección y análisis de los datos, y el informe del estudio.

El enfoque mixto ofrece varias ventajas: se logra una perspectiva más precisa del fenómeno; ayuda a clarificar y a formular el planteamiento del problema, así como las formas más apropiadas para estudiar y teorizar los problemas de investigación; la multiplicidad de observaciones produce datos más ricos y variados, ya que se consideran diversas fuentes y tipos de datos, contextos o ambientes y análisis; se potencia la creatividad teórica con suficientes procedimientos críticos de valoración.

**DISEÑO Y PLANIFICACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD ISO
9001:2008 PARA LA EMPRESA IMPORTACIONES MANIZALES
SEGUNDA FASE**

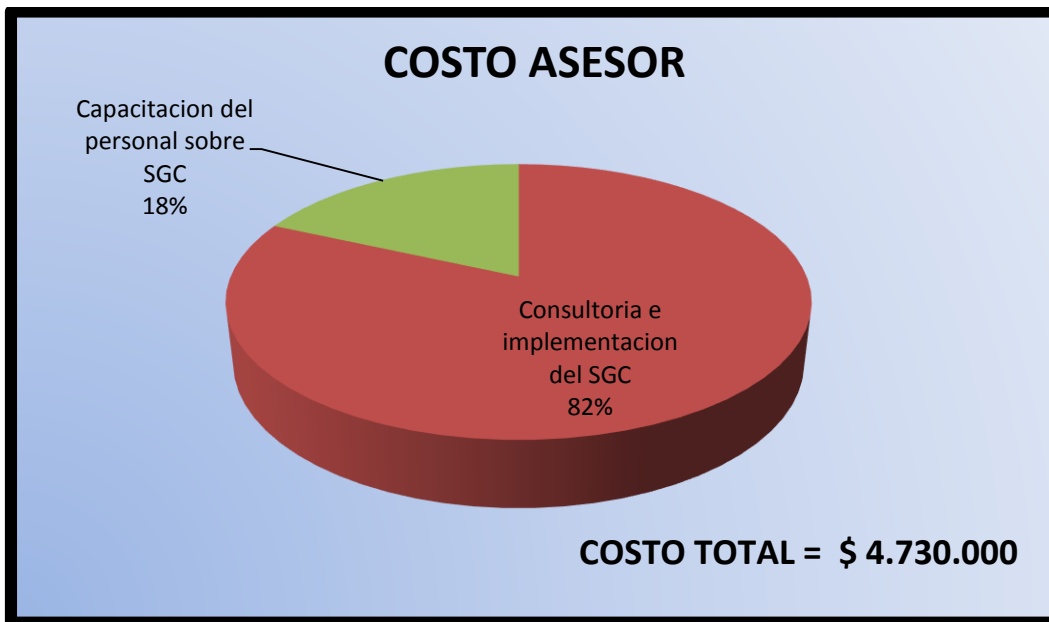
(Recuperado de: Datateca Universidad Nacional Abierta y a Distancia UNAD
http://datateca.unad.edu.co/contenidos/208041/Modulo_EXE/leccin_13_enfoque_mixto_de_la_investigacin.html)

8. CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES

CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES OPCIÓN DE GRADO									
PROYECTO PROPUESTA IMPLEMENTACION SGC BAJO LA NORMA ISO 9001 - 2008 EMPRESA IMPORTACIONES MANIZALES FASE 2		PROYECTO DE GRADO UNIMINUTO 2016							
#	ACTIVIDAD	INICIO	FINAL	Junio-Julio	Julio-Agosto	Agosto	Septiembre	Septiembre-Octubre	Octubre
1	Estudio y análisis de información proyecto primera fase	28/06/2016	12/07/2016						
2	Revisión del Precedimiento	19/07/2016	16/08/2016						
3	Elaboración primera propuesta de formatos SGC	16/08/2016	31/08/2016						
4	Ajustes y correcciones a formatos	09/09/2016	12/09/2016						
5	Capacitación a personal Importaciones Manizales formatos SGC	29/09/2016	11/10/2016						
6	Entrega a Gerencia Importaciones Manizales de formatos última versión	22/10/2016	22/10/2016						

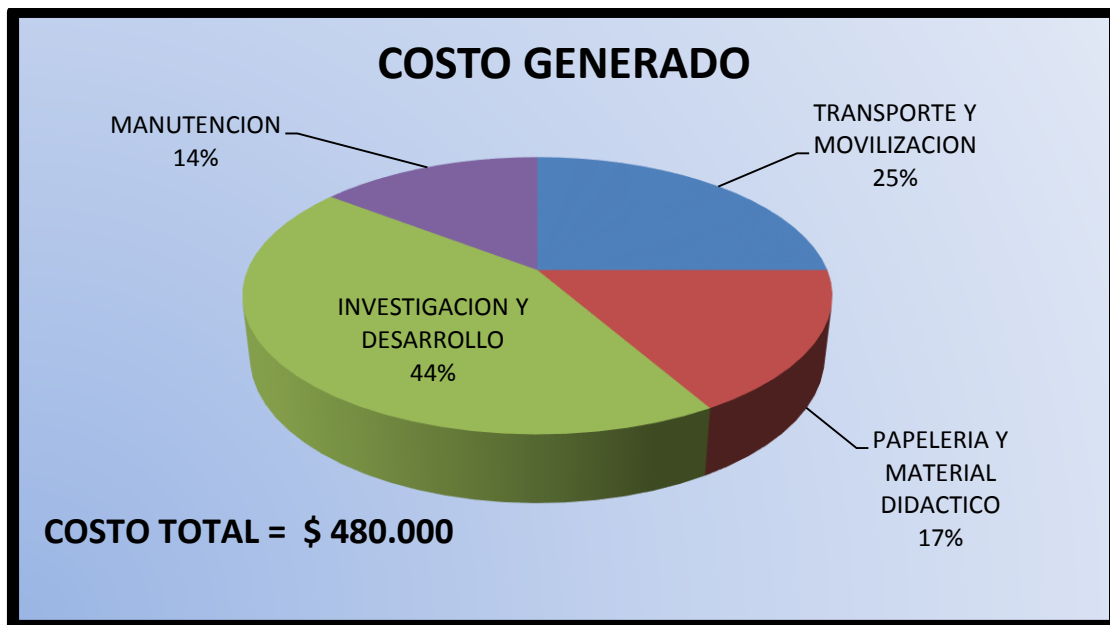
9. VIABILIDAD DEL PROYECTO

ACTIVIDAD	COSTO ASESORIA
Consultoría e implementación del SGC	11.600.000
Capacitación personal sobre SGC	2.600.000
TOTAL IMPLEMENTACION	14.200.000
TOTAL FASE 2	\$ 4.730.000



DISEÑO Y PLANIFICACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD ISO 9001:2008 PARA LA EMPRESA IMPORTACIONES MANIZALES
SEGUNDA FASE

ACTIVIDAD	COSTO GENERADO FASE 2
TRANSPORTE Y MOVILIZACION	\$ 120.000
PAPELERIA Y MATERIAL DIDACTICO	\$ 80.000
INVESTIGACION Y DESARROLLO	\$ 210.000
OTROS	\$ 70.000
TOTAL FASE 2	\$ 480.000



10. CONCLUSIONES

El sistema de gestión de calidad ISO 9001:2008, representa una oportunidad de mejora en la Gestión de las empresas de servicios a diferencia de la anterior versión de la norma (ISO 9001:2000), considerando que existen actualmente en nuestro país una gran cantidad de empresas con Sistemas de Gestión netamente empíricos, convirtiéndose este en la más grande dificultad para su éxito.

La metodología explicada en este informe, ha mostrado ser efectiva para lograr la implantación y la certificación de SGC ISO 9001:2008 en nuestra realidad nacional, considerando el personal necesario para obtener los resultados.

Para obtener resultados favorables con la norma ISO 9001, es necesario que la dirección y el personal de la empresa se comprometa en la resolución de los problemas, independientemente del desenvolvimiento de la empresa Consultora de Implementación, puesto que este es el que puede definir el éxito o poca conveniencia de las mejoras propuestas en la implementación.

10. RECOMENDACIONES

1. La empresa Importaciones Manizales debe dar a conocer a todo el personal que la empresa se encuentra aplicando un sistema de gestión de la calidad, integrándolos hacia un cambio en calidad y responsabilidad.

2. La capacitación continua del personal permitirá alcanzar un mayor compromiso en el desarrollo de su trabajo, creando herramientas de calidad que aseguren el desarrollo eficiente y eficaz del Sistema.

3. Importaciones Manizales debe seguir con la implementación del sistema de gestión de la calidad generando y usando correctamente la documentación necesaria para el sistema, garantizando la continua evaluación y la toma medidas pertinentes para su correcto funcionamiento.

4. Mantener un riguroso control y medición de los procesos que involucren el sistema de gestión de la calidad de la empresa Importaciones Manizales.

11. BIBLIOGRAFÍA

1. DISEÑO Y PLANIFICACION DEL SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD ISO 9001:2008 PARA LA EMPRESA IMPORTACIONES MANIZALES de Potes, Garay, Núñez de 2016)
2. SGS PANAMA, (15 Julio 2015). Norma Internacional ISO 9001. Recuperado de:
<http://www.normas9000.com/que-es-iso-9000.html>
3. Datateca Universidad Nacional Abierta y a Distancia UNAD
http://datateca.unad.edu.co/contenidos/208041/Modulo_EXE/leccin_13_enfoque_mixto_de_la_investigacin.html)
4. Formatos: Sistema Integrado de Gestión de la Calidad. Universidad Antonio Nariño <http://calidad.udenar.edu.co/>

11. ANEXOS

ANEXO 1 PR Acciones Preventivas y Correctivas.

ANEXO 2 PR Control de Registros.

ANEXO 3 PR Control de Documentos.

ANEXO 4 PR Auditorías Internas.

ANEXO 5 PR Servicio No Conforme.

ANEXO 6 Implementación SGC