

RESUMEN

La presente investigación se desarrolla en un Club Social, Cultural y Deportivo, con el fin de ejecutar el diseño para la implementación de un Sistema de Gestión de Calidad, basado en la norma ISO 9001:2008, específico para este tipo de organizaciones privadas sin fines de lucro, que tiene como objetivo principal el fomentar el desarrollo deportivo y social entre sus miembros. Se inicia con el diagnóstico de la organización, en base a la revisión de su estructura organizacional, servicios que presta y análisis FODA. Como resultado se emiten las acciones propuestas para que se implemente el Sistema de Gestión de Calidad y se determina que se debe iniciar la etapa de desarrollo documental y por ende se propone el diseño del Manual de Calidad. En primera instancia se plantea el marco teórico aplicable para la implementación del Sistema de Gestión de Calidad, a continuación, se desarrolla el Manual de Calidad propio del Club Social, Cultural y Deportivo, que incluye el alcance del Sistema de Gestión de Calidad y sus exclusiones, la descripción e interacción entre los procesos y los procedimientos documentados, instructivos de trabajo y registros que son de tipo mandatorio, así como los que la organización determina como necesarios para asegurarse de la eficaz planificación, operación y control de sus procesos. Se incluye información inherente al control de documentos y registros, la planificación y ejecución de auditorías internas, revisiones por la dirección y la aplicación de acciones correctivas, preventivas y de mejora.

Palabras Claves: Norma ISO 9001:2008, Sistema de Gestión de Calidad, Manual de Calidad, Auditoría Interna, Revisión por la Dirección.

SUMMARY

The present investigation develops on a Social, Cultural and Sports Club, in order to execute the design for the implementation of a Quality Management System, based on Standard ISO 9001:2008, specific to this type of private nonprofit organizations, whose main objective is to promote the sporting and social development among its members. It begins with the diagnosis of the organization, based on a review of its organizational structure, services provided and analysis SOWT. As a result the proposed shares are issued for the Quality Management System is implemented and determined to be started development stage documentary and therefore the design of the Quality Manual is proposed. Applicable theoretical framework for the implementation of the Quality Management System is proposed in the first instance, then Social, Cultural and Sports Club develops the Quality Manual, including the scope of the Quality Management System and its exclusions, the description and interaction between processes and documented procedures, work instructions and records are mandatory type, as well as the organization determines as necessary to ensure the effective planning, operation and control of its processes. It includes information inherent to the control of documents and records, planning and execution of internal audits, management reviews and the implementation of corrective, preventive and improvement actions.

Keywords: Standard ISO 9001:2008, Quality Management System, Quality Manual, Internal Audits, Management Reviews.