

## **RESUMEN**

El presente proyecto de grado está enfocado en el Diseño de un Sistema de Gestión de la Calidad para la empresa Creaciones Jessy dando cumplimiento a requisitos señalados en la Norma ISO 9001:2008, para lo cual se inicia con los un análisis preliminar con respecto al cumplimiento de los requisitos señalados en esta Norma, continuando con la elaboración del Mapa de procesos y la caracterización de los procesos, señalando las entradas, proveedores, controles, salidas y clientes, así como el diseño y control de los documentos y registros; lo antes mencionado es la base para el diseño del Manual de la Calidad para la empresa Creaciones Jessy, otorgando a la empresa una base sólida para una futura implementación que aporte a la producción de prendas de vestir o de rollos de plumón que cumplan con las especificaciones señaladas por el cliente, permitiéndole competir en el actual mundo globalizado, adicionalmente el Manual de la Calidad aporta a identificar la secuencia e interacción de los procesos, contar con la disponibilidad de información que apoye al normal desarrollo de la operación, así como, medir y monitorear los procesos buscando la mejora continua de tal forma que aporte a que la empresa sea más competitiva.

### **PALABRAS CLAVES**

- PROCESO
- SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD
- NORMA ISO
- MANUAL DE LA CALIDAD
- MEJORA CONTINUA

## **ABSTRACT**

This graduation project is focused on the design of a quality management system for the Creations Jessy company complying with the requirements set forth in ISO 9001: 2008, for which starts with a preliminary analysis regarding compliance of the requirements specified in this standard, continuing the mapping of processes and process characterization, noting the inputs, suppliers, controls, outputs and customers as well as the design and control of documents and records; the above is the basis for the design of the Quality Manual for the Creations Jessy company, giving the company a solid foundation for future implementation that contributes to the production of clothing or plumon rolls to meet specifications identified by the customer, allowing it to compete in today's globalized world, additionally the Quality Manual provides to identify the sequence and interaction of processes, count on the availability of information to support the normal development of the operation, as well as measure and monitor processes seeking continuous improvement so that input to make the company more competitive.

## **KEYWORDS**

- PROCESS
- QUALITY MANAGEMENT SYSTEM
- ISO STANDARD
- QUALITY MANUAL
- CONTINUOUS IMPROVEMENT