

BIBLIOGRAFÍA

(s.f.). Recuperado el 11 de Junio de 2011, de KAWAK S.A.S:

<http://www.kawak.net/>

(s.f.). Recuperado el 11 de Junio de 2011, de KMKey: <http://www.kmkey.com>

AENOR. (s.f.). Obtenido de Asociación Española de Normalización y Certificación:

www.aenor.es

Agudelo, L. F., & Escobar Bolivar, J. (2006). *Gestión por Procesos. Notas de Clase*. (Tercera Edición ed.). Medellín: Los Autores.

Atehotúa Hurtado, F. A., Bustamate Vélez, R. E., & Valencia de los Ríos, J. (2008). *Sistema de gestión integral - Una sola gestión, un solo equipo* (Primera Edición ed.). Medellín, Colombia: Editorial Universidad de Antioquia.

Bizagi. (s.f.). *BPMN - Business Process Modeling Notation*.

Chamby Jamera, V. (2008). *Guía para la gestión basada en procesos*.

Debrauwer, L., & Van Der Heyde, F. (2009). *UML 2: Iniciación, ejemplos y ejercicios corregidos*. Barcelona: Ediciones ENI.

Deitel, H., & Deitel, P. (2007). *Cómo programar en C#* (Segunda ed.). México: Person Educación.

Domínguez, J. A. (1995). *Dirección de operaciones: Aspectos estratégicos*. España: McGraw-Hill.

Durán Toro, A., & Bernárdez Jiménez, B. (Octubre de 2000). Recuperado el 11 de Junio de 2011, de Departamento de lenguajes y sistemas informáticos de la Universidad de Sevilla: <http://www.lsi.us.es/~informes/lsi-2000-10.pdf>

Ferrando Sanchez, M., & Granero Castro, J. (2005). *Calidad Total: Modelo EFQM de Excelencia*. Madrid: FC Editorial.

García Mestanza, J. (1997). *Calidad total*. Málaga: Universidad de Málaga.

Granada, U. d. (2007). Recuperado el 10 de Junio de 2011, de <http://www.ugr.es/~rhuma/sitioarchivos/noticias/Indicadores.pdf>

ICONTEC. (2005). *NTC - ISO9000: Sistemas de gestión de la calidad. Fundamentos y vocabulario*.

ICONTEC. (2005). *NTC-ISO 10002: Gestión de la calidad. Satisfacción del cliente. Directrices para el tratamiento de las quejas en las organizaciones*. Bogotá, Colombia.

ICONTEC. (2005). *NTC-ISO/IEC 17799 y NTC-BS 7799-2: sistema de gestión de la seguridad de la información (SGSI)*. Bogotá, Colombia.

ICONTEC. (2008). *NTC-ISO 10001: Gestión de la calidad. Satisfacción del cliente. Directrices para los códigos de conducta de las organizaciones*. Bogotá, Colombia.

ICONTEC. (2009). *NTC-2094. Artículos de uso doméstico. Colchón y colchoneta. Requisitos*.

Industrias resoflex, Los autores. (2010 -2011). *Trabajo de campo en empresa Resoflex: entrevistas, inducción en el SGC, documentación SGC*. Medellín, Colombia.

ISO. (s.f.). Recuperado el 10 de Junio de 2011, de ISO:

<http://www.iso.org/iso/about.htm>

ISO. (2003). *Orientación sobre el concepto y uso del “Enfoque basado en procesos” para los sistemas de gestión.*

James, P. (1997). *Gestión de la calidad total: Un texto introductorio.* España: Prentice Hal.

López Salazar, M. (2008). Estudio y evaluación del impacto en la competitividad por la implementación de sistemas de gestión de calidad basados en ISO 9001:2000 en empresas del sector metalmeccánico de la ciudad de Medellín. Medellín.

Madrid, U. d. (s.f.). Recuperado el 10 de 06 de 2011, de

[http://fabetsia.dmpa.upm.es:](http://fabetsia.dmpa.upm.es)

[http://fabetsia.dmpa.upm.es/solo_alumnos/sp2/Tablon_sp2/Transparencias CALIDAD06.pdf](http://fabetsia.dmpa.upm.es/solo_alumnos/sp2/Tablon_sp2/Transparencias_CALIDAD06.pdf)

Mariño Navarrete, H. (2003). *Gerencia de procesos.* Bogotá: Editorial Alfaomega.

Mejía, B. (2006). *Gerencia de procesos para la organización y el control interno de empresas de salud.* Bogotá: ECOES Ediciones.

Ministerio de fomento. (2005). Recuperado el 10 de Junio de 2011, de

[http://www.rebiun.org/opencms/opencms/handle404?exporturi=/export/docReb/biblio_iso.pdf&\]](http://www.rebiun.org/opencms/opencms/handle404?exporturi=/export/docReb/biblio_iso.pdf&)

Munro-Faure, L., & Munro-Faure, M. (1994). *La calidad total en acción.* Barcelona: Folio.

Pardo, C. I. (2008). *Los sistemas y las auditorías de gestión integral*. Bogotá: Imagen Editorial.

Pérez Fernandez, J. A. (2009). *Gestión por Procesos*. Madrid: Esic Editorial.

Perugachi Betancourt, M. (2004). *Optimización de procesos: la concesión de radiofrecuencias en el Ecuador* (Vol. 48). Quito, Ecuador: Universidad Andina Simón Bolívar, Sede Ecuador.

Pola Maseda, A. (1988). *Gestión de la Calidad*. Barcelona: Boixareu Editores.

Presencia, J. (2004). *Calidad Total y Logística*. Valencia: Logis Book.

Quattro. (s.f.). Obtenido de q-bo.org: <http://www.q-bo.org/>

Riveros Silva, P. E. (2007). *Sistemas de gestión de la calidad del servicio. Sea el líder en mercados altamente competidos*. (Tercera Edición. ed.). Bogotá: Ecoe Ediciones.

Ruiz-Canela López, J. (2004). *La gestión por calidad total en la empresa moderna*. Madrid: RA-MA.

Sánchez Quintero, J. (2006). *Administración y certificación de la calidad mediante la norma ISO 9001:2000*. Bogotá: Editorial Gente Nueva.

Sánchez, M. d., Pino Mariño, M. d., & Pino Quintario, M. L. (2003). *Recursos Humanos*. Editex.

Sanchis, E. (2002). *Sistemas electrónicos digitales: Fundamentos y diseño de aplicaciones*. Valencia: GUADA.

Senlle, A. (2001). *ISO 9000:2000 Calidad y Excelencia*. Barcelona: Ediciones Gestión 2000.

Senlle, A., & Stoll, G. (1994). *Calidad Total y Normalización*. Barcelona: Ediciones Gestión 2000.

Vilar Barrio, J. (1997). *Cómo implantar y gestionar la calidad total* (Segunda Edición ed.). Madrid: Fundación Confemetal.

Weitzenfeld, A. (2005). *Ingeniería de software orientada a objetos con UML. Java e internet*. México: Thomson.