



UNIVERSIDAD FRANCISCO DE PAULA SANTANDER
BIBLIOTECA EDUARDO COTE LAMUS



RESUMEN TESIS DE GRADO

AUTOR (ES):

NOMBRE (S): MARLY

APELLIDOS: ORTEGA ATUESTA

NOMBRE (S): _____

APELLIDOS: _____

FACULTAD: _____

CIENCIAS BÁSICAS

PLAN DE ESTUDIOS: _____

ESPECIALIZACIÓN EN ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD

DIRECTOR:

NOMBRE (S): IVAN DARIO

APELLIDOS: AGUDELO SALDARIAGA

TITULO DE LA TESIS: DISEÑO DE UN SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD BAJO LA NORMA ISO 9001:2008 PARA LA EMPRESA ASOGPADOS DOS, UBICADA EN EL MUNICIPIO DE TIBÚ NORTE DE SANTANDER

RESUMEN:

Se conoció el estado de desarrollo de la organización, mediante la aplicación de un análisis DOFA, por medio de un diagnostico para conocer el nivel de cumplimiento frente a los requisitos de la norma ISO 9001:2008. Igualmente, se desarrolló la planeación estratégica de la calidad para la empresa, teniendo en cuenta los elementos que la componen, identificando y caracterizando cada uno de los procesos, por medio de la metodología del enfoque basado en procesos. Por ultimo, se elaboró el soporte documental el cual permitió la estandarización de los procesos del SGC, de acuerdo a los requisitos citados en la ISO 9001:2008.

Palabras clave: diseño, sistema, ISO 9001: 2008, ASOGPADOS DOS, Tibú.

CARACTERÍSTICAS:

PAGINAS: 230

PLANOS:

ILUSTRACIONES:

CD-ROM: 1

DISEÑO DE UN SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD BAJO LA NORMA ISO
9001:2008 PARA LA EMPRESA ASOGPADOS DOS, UBICADA EN EL
MUNICIPIO DE TIBÚ NORTE DE SANTANDER

MARLY ORTEGA ATUESTA

UNIVERSIDAD FRANCISCO DE PAULA SANTANDER
FACULTAD DE CIENCIAS BÁSICAS
PLAN DE ESTUDIOS DE ESPECIALIZACIÓN EN ASEGURAMIENTO DE LA
CALIDAD
SAN JOSÉ DE CÚCUTA
2012

DISEÑO DE UN SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD BAJO LA NORMA ISO
9001:2008 PARA LA EMPRESA ASOGPADOS DOS, UBICADA EN EL
MUNICIPIO DE TIBÚ NORTE DE SANTANDER

MARLY ORTEGA ATUESTA

Trabajo de grado presentado como requisito para optar al título de
Especialista en Aseguramiento de la Calidad

Director
IVAN DARIO AGUDELO SALDARIAGA
Ingeniero Industrial

UNIVERSIDAD FRANCISCO DE PAULA SANTANDER
FACULTAD DE CIENCIAS BÁSICAS
PLAN DE ESTUDIOS DE ESPECIALIZACIÓN EN ASEGURAMIENTO DE LA
CALIDAD
SAN JOSÉ DE CÚCUTA
2012

ACTA DE SUSTENTACIÓN DE TRABAJO DE GRADO

FECHA: 25 DE FEBRERO DE 2012 HORA: 2:30 PM - 3:15 M

LUGAR: SALA DE CAPACITACION DEL CIMAC

PLAN DE ESTUDIOS: CIENCIAS BASICAS - DEPARTAMENTO DE QUIMICA

TITULO DE LA TESIS: "DISEÑO DE UN SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD
BAJO LA NORMA ISO 9001:2008 PARA LA EMPRESA ASOGPADOS DOS,
UBICADA EN EL MUNICIPIO DE TIBU NORTE DE SANTANDER"

JURADO:

DR. MANUEL IGNACIO GUARDIOLA PLAZAS
LIC. ANA MILENA GOMEZ
ING. FABIO ORLANDO SEGURA ESCOBAR

DIRECTOR: IVAN DARIO AGUDELO SALDARIAGA

NOMBRE DE LOS ESTUDIANTES	CÓDIGO	CALIFICACIÓN
<u>MARLY ORTEGA ATUESTA</u>	<u>0020150</u>	<u>4.2</u>

APROBADA

FIRMA DE LOS JURADOS:


DR. MANUEL GUARDIOLA PLAZAS


LIC. ANA MILENA GOMEZ


ING. FABIO ORLANDO SEGURA

Vo. Bo. 
COORDINADOR DEL PROGRAMA
JORGE SANCHEZ MOLINA

CONTENIDO

	pág.
INTRODUCCION	14
1. DESCRIPCIÓN DEL PROBLEMA	15
1.1 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	15
1.2 FORMULACION DEL PROBLEMA	16
1.3 JUSTIFICACIÓN	16
1.4 OBJETIVOS	17
1.5 ALCANCES Y LIMITACIONES	17
2. REFERENTES TEORICOS	18
2.1 ANTECEDENTES	18
2.2 MARCO TEORICO	19
2.2.1 Sistema de gestión de la calidad	19
2.2.2 Beneficios de un sistema de gestión de la calidad	21
2.2.3 Análisis DOFA	22
2.2.4 Planificación estratégica	23
2.2.5 Objetivo de calidad	28
2.2.6 Documentación del sistema de gestión de la calidad	31
2.3 MARCO LEGAL	33
3. METODOLOGÍA	34

3.1 DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN	34
3.2 POBLACIÓN	34
3.3 MUESTRA	34
3.4 TÉCNICAS PARA LA RECOLECCIÓN DE LA INFORMACIÓN	34
3.5 ANÁLISIS DE LA INFORMACIÓN	35
4. PRESENTACION Y ANALISIS DE RESULTADOS	36
4.1 DIAGNOSTICO	36
4.1.1 Descripción general de la empresa	36
4.1.2 Análisis DOFA de la empresa	39
4.2 DIAGNOSTICO DEL GRADO DE CUMPLIMIENTO DE LOS REQUISITOS DE LA NTC ISO 9001:2008 EN LA ORGANIZACIÓN	45
4.2.1 Resultados del diagnostico	59
4.3 PLANIFICACIÓN ESTRATÉGICA	60
4.3.1 Misión	60
4.3.2 Visión	61
4.3.3 Política de calidad	63
4.3.4 Objetivos de calidad de la empresa	65
4.4 DISEÑO DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD BAJO LA NORMA ISO 9001: 2008 EN LA EMPRESA ASOGPADOS DOS	68
4.4.1 Reunión de sensibilización	69
4.4.2 Nombramiento del representante de la dirección	69
4.5 ENFOQUE BASADO EN PROCESOS	70
4.5.1 Identificación de los procesos de ASOGPADOS DOS	71
4.6 CARACTERIZACION DE LOS PROCESOS	74

4.6.1 Reunión con los líderes o responsables de los procesos	74
4.6.2 Entrevista con los responsables de los procesos	75
4.6.3 Validación de las caracterizaciones	77
4.7 DOCUMENTACION DEL SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD ASOGPADOS DOS	77
4.7.1 Estructura de la documentación	77
4.8 ELABORACIÓN DE LA DOCUMENTACIÓN	78
4.8.1 Estructura documental ASOGPADOS DOS	78
4.8.2 Documentación de los procesos	83
4.8.3 Elaboración de formatos y/o registros	83
4.9 MANUAL DE CALIDAD	84
4.9.1 Estructura del manual de calidad	84
4.10 PROCEDIMIENTOS Y REGISTROS DOCUMENTADOS	86
4.10.1 Procedimientos	86
4.10.2 Registros y/o formatos	91
4.11 SEGUIMIENTO Y MEDICION DE LOS PROCESOS	92
5. CONCLUSIONES	94
6. RECOMENDACIONES	96
BIBLIOGRAFÍA	97
ANEXOS	98