



RESUMEN TESIS DE GRADO

**AUTOR (ES):**

**NOMBRE (S):** ADRIANA

**NOMBRE (S):** BEATRIZ ADRIANA

**APELLIDOS:** BOTELLO YAÑEZ

**APELLIDOS:** ESTEBAN ROBLES

**FACULTAD:** CIENCIAS BÁSICAS

**PLAN DE ESTUDIOS:** ESPECIALIZACIÓN EN ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD

**DIRECTOR:**

**NOMBRE (S):** GUSTAVO ADOLFO

**APELLIDOS:** SALCEDO CASTRO

**TITULO DE LA TESIS:** DISEÑO Y DOCUMENTACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD BAJO LOS LINEAMIENTOS DE LA NORMA NTC ISO 9001:2008, PARA LA EMPRESA PRESTADORA DE SERVICIOS DE ASISTENCIA TÉCNICA AGROPECUARIA GRUPO CONSULTOR G & F S.A.S, UBICADA EN LA CIUDAD DE SAN JOSÉ DE CÚCUTA

**RESUMEN:**

El proyecto se basó en un tipo de estudio descriptivo para diseñar y documentar el Sistema de Gestión de la Calidad bajo los lineamientos de la Norma NTC ISO 9001:2008, para la Empresa Prestadora de Servicios de Asistencia Técnica Agropecuaria Grupo Consultor G & F S.A.S, ubicada en la Ciudad de San José de Cúcuta. Los resultados permitieron realizar un diagnóstico de la situación actual del Grupo Consultor G & F S.A.S, con relación al cumplimiento de los requisitos de la norma NTC ISO 9001:2008. Seguidamente, se definió la política y objetivos de calidad, aplicando las directrices estratégicas de la organización y se determinaron los procesos de la organización. Se elaboró la estructura documental del Sistema de Gestión de la Calidad, basado en la norma NTC ISO 9001:2008, teniendo como base el resultado del diagnóstico realizado. Por último, se divulgó la información con el personal de la empresa.

Palabras Claves: sistema de gestión de calidad, procesos, direccionamiento estratégico.

**CARACTERÍSTICAS:**

**PAGINAS:** 98

**PLANOS:**

**ILUSTRACIONES:**

**CD-ROM:** 1

DISEÑO Y DOCUMENTACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD BAJO  
LOS LINEAMIENTOS DE LA NORMA NTC ISO 9001:2008, PARA LA EMPRESA  
PRESTADORA DE SERVICIOS DE ASISTENCIA TÉCNICA AGROPECUARIA GRUPO  
CONSULTOR G & F S.A.S, UBICADA EN LA CIUDAD DE SAN JOSÉ DE CÚCUTA

ADRIANA BOTELLO YAÑEZ

BEATRIZ ADRIANA ESTEBAN ROBLES

UNIVERSIDAD FRANCISCO DE PAULA SANTANDER

FACULTAD DE CIENCIAS BÁSICAS

PLAN DE ESTUDIOS DE ESPECIALIZACIÓN EN

ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD

SAN JOSÉ DE CÚCUTA

2015

DISEÑO Y DOCUMENTACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD BAJO  
LOS LINEAMIENTOS DE LA NORMA NTC ISO 9001:2008, PARA LA EMPRESA  
PRESTADORA DE SERVICIOS DE ASISTENCIA TÉCNICA AGROPECUARIA GRUPO  
CONSULTOR G & F S.A.S, UBICADA EN LA CIUDAD DE SAN JOSÉ DE CÚCUTA

ADRIANA BOTELLO YAÑEZ

BEATRIZ ADRIANA ESTEBAN ROBLES

Trabajo de grado presentado como requisito para optar al título de

Especialista en Aseguramiento de la Calidad

Director

GUSTAVO ADOLFO SALCEDO CASTRO

Especialista en Sistemas Integrados de Gestión

UNIVERSIDAD FRANCISCO DE PAULA SANTANDER

FACULTAD DE CIENCIAS BÁSICAS

PLAN DE ESTUDIOS DE ESPECIALIZACIÓN EN

ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD

SAN JOSÉ DE CÚCUTA

2015



ACTA DE SUSTENTACIÓN DE TRABAJO DE GRADO

FECHA: 5 DE SEPTIEMBRE DE 2015 HORA: 9:30 AM – 10:00 AM

LUGAR: SALA 306 POSTGRADOS

PLAN DE ESTUDIOS: CIENCIAS BASICAS - DEPARTAMENTO DE QUIMICA

TITULO DE LA TESIS: “DISEÑO Y DOCUMENTACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD BAJO LOS LINEAMIENTOS DE LA NORMA NTC ISO 9001:2008, PARA LA EMPRESA PRESTADORA DE SERVICIOS DE ASISTENCIA TÉCNICA AGROPECUARIA GRUPO CONSULTOR G & F S.A.S. UBICADA EN LA CIUDAD DE SAN JOSÉ DE CÚCUTA”

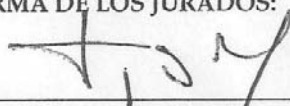
JURADO: LIC. ANA MILENA GOMEZ  
ING. JORGE SANCHEZ MOLINA  
ING. SERGIO IVAN QUINTERO AYALA

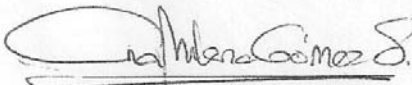
DIRECTOR: GUSTAVO A. SALCEDO CASTRO

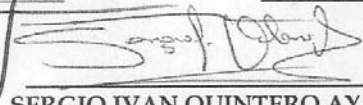
NOMBRE DE LOS ESTUDIANTES	CÓDIGO	CALIFICACIÓN
<u>ADRIANA BOTELLO YAÑEZ</u>	00 20177	4,0
<u>BEATRIZ ADRIANA ESTEBAN ROBLES</u>	00 20178	4,0

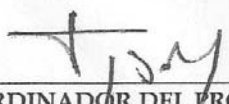
**APROBADA**

FIRMA DE LOS JURADOS:

  
JORGE SANCHEZ MOLINA

  
LIC. ANA MILENA GOMEZ

  
SERGIO IVAN QUINTERO AYALA

Vo. Bo.   
COORDINADOR DEL PROGRAMA

## Contenido

	<b>pág.</b>
Introducción	15
1. Problema	16
1.1 Título	16
1.2 Planteamiento del Problema	16
1.3 Formulación del Problema	17
1.4 Sistematización	17
1.5 Justificación	17
1.6 Objetivos	19
1.6.1 Objetivo general	19
1.6.2 Objetivos específicos	19
1.7 Alcances y Limitaciones	19
1.7.1 Alcances	19
1.7.2 Limitaciones	20
1.8 Delimitaciones	20
1.8.1 Delimitación espacial	20
1.8.2 Delimitación temporal	20
1.8.3 Delimitación conceptual	20
2. Marco Referencial	21
2.1 Antecedentes	21
2.2 Marco Teórico	22
2.2.1 ISO (International Organization for Standardization)	23
2.2.2 Principios de gestión de la calidad	24

2.2.3 Fundamentos de los sistemas de gestión de la calidad	25
2.2.3.1 Base racional para los sistemas de gestión de la calidad	25
2.2.3.2 Requisitos para los sistemas de gestión de la calidad y requisitos para los productos	26
2.2.3.3 Enfoque de sistemas de gestión de la calidad	27
2.2.3.4 Enfoque basado en procesos	28
2.2.3.5 Política de la calidad y objetivos de la calidad	29
2.2.3.6 Papel de la alta dirección dentro del sistema de gestión de la calidad	30
2.2.3.7 Documentación	31
2.2.3.8 Evaluación de los sistemas de gestión de la calidad	32
2.2.3.9 Mejora continua	34
2.3 Marco Conceptual	35
3. Diseño Metodológico	36
3.1 Tipo de la Investigación	36
3.2 Población y Muestra	36
3.3 Instrumentos para la Recolección de Información	36
3.3.1 Fuentes primarias	36
3.3.2 Fuentes secundarias	36
3.4 Análisis de la Información	37
4. Resultados	38
4.1 Diagnóstico de la Situación actual de la Empresa Respecto a los Requisitos establecidos en la NTC ISO 9001:2008	38
4.1.1 Identificación de la empresa	38
4.1.2 Diagnóstico del sistema de gestión de la calidad	40

4.1.3 Resultado del diagnóstico	41
4.2 Planificación Estratégica del Sistema de Gestión de la Calidad	47
4.2.1 Representante de la alta dirección	47
4.2.1.1 Responsabilidades del representante de la alta dirección	47
4.2.2 Alcances y exclusiones	48
4.2.2.1 Alcance	48
4.2.2.2 Exclusiones	48
4.2.3 Direccionamiento estratégico	48
4.2.3.1 Misión	49
4.2.3.2 Visión	50
4.2.3.3 Política de calidad	51
4.2.3.4 Objetivos de calidad	54
4.2.3.5 Indicadores de gestión	57
4.3 Identificación de los Procesos	59
4.3.1 Procesos estratégicos	59
4.3.1.1 Gestión gerencial	59
4.3.1.2 Gestión de calidad	59
4.3.2 Procesos misionales	60
4.3.2.1 Planeación y formulación de proyectos	60
4.3.2.2 Ejecución de proyectos	60
4.3.3 Procesos de apoyo	60
4.3.3.1 Gestión del talento humano	60
4.3.3.2 Gestión financiera y compras	60
4.3.3.3 Gestión Jurídica	61

4.3.4 Mapa de procesos	61
4.3.5 Caracterizaciones de los Procesos	62
4.4 Documentación del Sistema de Gestión de la Calidad	64
4.4.1 Estructura de la documentación del sistema de gestión de la calidad	66
4.4.2 Identificación de los documentos	67
4.4.3.1 Manual de calidad	69
4.4.3.2 Procedimientos	71
4.4.3.3 Registros	72
4.4.3.4 Caracterizaciones	73
4.4.3.5 Guías	74
4.5 Divulgación del Sistema de Gestión de la Calidad	74
5. Conclusiones	78
6. Recomendaciones	80
Referencias Bibliográficas	81
Anexos	83