



UNIVERSIDAD FRANCISCO DE PAULA SANTANDER
BIBLIOTECA EDUARDO COTE LAMUS



RESUMEN TESIS DE GRADO

AUTOR (ES):

NOMBRE (S): LILYBETH ZULGENY

APELLIDOS: MIRANDA SANABRIA

NOMBRE (S): LUIS ALBEIRO

APELLIDOS: ALVARADO CONTRERAS

FACULTAD: INGENIERÍA

PLAN DE ESTUDIOS: INGENIERÍA DE PRODUCCIÓN INDUSTRIAL

DIRECTOR:

NOMBRE (S): CLARA PAOLA

APELLIDOS: BARRETO PEDRAZA

TITULO DE LA TESIS: DISEÑO Y DOCUMENTACIÓN PARA LA IMPLEMENTACIÓN
PARA LA EMPRESA OPERACIÓN Y GESTIÓN INTEGRAL LTDA, NORTE DE
SANTANDER BAJO LOS LINEAMIENTOS DE LA NORMA NTC ISO 9001:2008

RESUMEN:

Se realizó el diagnóstico estratégico, permitiendo conocer el grado de cumplimiento de la empresa, respecto a la norma NTC ISO 9001:2008. Así mismo, se definió la política de calidad y los objetivos de calidad; identificando los diferentes procesos de la organización relacionados con el sistema de gestión de la calidad. Además, se caracterizaron los procesos, asegurando el cumplimiento de los requisitos de la norma. Se documentaron los procesos necesarios para el sistema de gestión de calidad en Operación y Gestión Integral Ltda. Por último, se diseñó el seguimiento y medición del sistema de gestión de calidad, documentando el manual de calidad para la empresa.

CARACTERÍSTICAS:

PAGINAS: 184

PLANOS:

ILUSTRACIONES:

CD-ROM: 1

DISEÑO Y DOCUMENTACIÓN PARA LA IMPLEMENTACIÓN PARA LA
EMPRESA OPERACIÓN Y GESTIÓN INTEGRAL LTDA, NORTE DE
SANTANDER BAJO LOS LINEAMIENTOS DE LA NORMA NTC ISO 9001:2008

LILYBETH ZULGENY MIRANDA SANABRIA
LUIS ALBEIRO ALVARADO CONTRERAS

UNIVERSIDAD FRANCISCO DE PAULA SANTANDER
FACULTAD DE INGENIERIA
PLAN DE ESTUDIOS DE INGENIERIA DE PRODUCCION INDUSTRIAL
SAN JOSE DE CUCUTA
2010

DISEÑO Y DOCUMENTACIÓN PARA LA IMPLEMENTACIÓN PARA LA
EMPRESA OPERACIÓN Y GESTIÓN INTEGRAL LTDA, NORTE DE
SANTANDER BAJO LOS LINEAMIENTOS DE LA NORMA NTC ISO 9001:2008

LILYBETH ZULGENY MIRANDA SANABRIA
LUIS ALBEIRO ALVARADO CONTRERAS

Trabajo de grado presentado como requisito para optar al título de:
Ingeniero de Producción Industrial

Director
CLARA PAOLA BARRETO PEDRAZA
Ingeniero Industrial

UNIVERSIDAD FRANCISCO DE PAULA SANTANDER
FACULTAD DE INGENIERIA
PLAN DE ESTUDIOS DE INGENIERIA DE PRODUCCION INDUSTRIAL
SAN JOSE DE CUCUTA
2010



**UNIVERSIDAD
FRANCISCO DE PAULA SANTANDER**

ACTA DE SUSTENTACIÓN DE UN TRABAJO DE GRADO

FECHA: Cúcuta, 9 de ABRIL de 2010

HORA: 2:00 P.M.

LUGAR: SALA 3 -CREAD

PLAN DE ESTUDIOS: INGENIERÍA DE PRODUCCION INDUSTRIAL

Título de la Tesis: "DISEÑO Y DOCUMENTACION PARA LA IMPLEMENTACION PARA LA EMPRESA OPERACION Y GESTION INTEGRAL LTDA, NORTE DE SANTANDER BAJO LOS LINEAMIENTOS DE LA NORMA NTC ISO 9001:2008"

Jurados: Ing. FABIO SEGURA ESCOBAR
Ing. EDINSON GUERRERO
Lic ANA MILENA GOMEZ SOTO

Director: Ing. CLARA PAOLA BARRETO

Nombre de los estudiantes	Código	Calificación Letra	Número
LILYBETH ZULGENY MIRANDA SANABRIA	0190397	Tres, Siete	3,7
LUIS ALBEIRO ALVARADO CONTRERAS	0190306	Tres, Siete	3,7

APROBADA

FABIO ORLANDO SEGURA ESCOBAR

EDINSON GUERRERO

ANA MILENA GOMEZ SOTO

Vo.Bo. FABIO ORLANDO SEGURA ESCOBAR
Coordinador Comité Curricular
Ingeniería Producción Industrial
Martha

CONTENIDO

	pág.
INTRODUCCIÓN	10
1. GENERALIDADES	13
1.1 INFORMACIÓN DE LA EMPRESA	13
2. PRESENTACIÓN DE RESULTADOS	30
2.1 REUNIÓN INICIAL CON LOS DIRECTIVOS DE OPERACIÓN Y GESTION INTEGRAL LTDA	30
2.2 PLANEACION ESTRATEGICA	31
2.2.1 Matriz DOFA	31
2.2.2 Diagnostico empresarial	33
2.2.3 Misión	35
2.2.4 Visión	35
2.2.5 Política de calidad	35
2.2.6 Objetivos de calidad	36
2.3 ENFOQUE BASADO EN PROCESOS	40

2.3.1 Identificación de los procesos	40
2.3.2 Comparación de los procesos identificados con los requisitos de la norma	41
2.4 CARACTERIZACIÓN DE LOS PROCESOS IDENTIFICADOS EN OPERACION Y GESSTION INTEGRAL LTDA	42
2.5 DOCUMENTACIÓN DE LOS PROCESOS DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD	43
2.5.1 Declaración documentada de una política y objetivos de calidad	43
2.5.2 Manual de calidad	44
2.5.3 Procedimientos documentados acorde con las necesidades de la empresa y aquellos exigidos por la Norma NTC ISO 9001:2000	44
2.5.4 Registros necesarios para implementar el sistema de gestión de la calidad	44
2.5.5 Estructura documental	45
2.5.6 Revisión de la documentación elaborada	46
2.6 SEGUIMIENTO Y MEDICION DE LOS PROCESOS	48
3. CONCLUSIONES	50
4. RECOMENDACIONES	51
BIBLIOGRAFÍA	52
ANEXOS	46