



UNIVERSIDAD FRANCISCO DE PAULA SANTANDER  
BIBLIOTECA EDUARDO COTE LAMUS



## RESUMEN – TESIS DE GRADO

AUTORES: MIGUEL ALFREDO ACOSTA SUAREZ  
YULY CAROLINA ATUESTA RIVERA

FACULTAD: INGENIERÍA

PLAN DE ESTUDIOS: INGENIERÍA DE PRODUCCIÓN INDUSTRIAL

DIRECTOR: SANDRA MILENA YAÑEZ MENESES

TITULO DE LA TESIS: DISEÑO DEL SISTEMA DE GESTION DE LA CALIDAD PARA  
LA EMPRESA AGUAS KPITAL CUCUTA S.A. E.S.P. BASADO EN LA NORMA  
TECNICA DE CALIDAD EN LA GESTIÓN PÚBLICA NTC GP 1000:2004

### RESUMEN:

Se realizó un diagnostico de la situación actual en la empresa Aguas Kpital Cúcuta S.A. E.S.P., estudiando la población objeto de estudio, conformada por el personal que labora en la empresa, constituida por cuatrocientos veinte (420) empleados directos y ochenta y seis (86) empleados por temporal. Igualmente se diseñó el mapa de procesos que permite relacionar las actividades de la empresa. Por último se diseñó y elaboró el manual de calidad, estableciendo los medios de comunicación para la sensibilización del sistema de gestión de calidad.

### CARACTERÍSTICAS:

PAGINAS: 117

PLANOS:

ILUSTRACIONES:

CD-ROM: 1

DISEÑO DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD PARA LA EMPRESA  
AGUAS KPITAL CUCUTA S.A. E.S.P. BASADO EN LA NORMA TÉCNICA DE  
CALIDAD EN LA GESTIÓN PÚBLICA NTC GP 1000:2004

MIGUEL ALFREDO ACOSTA SUAREZ  
YULY CAROLINA ATUESTA RIVERA

UNIVERSIDAD FRANCISCO DE PAULA SANTANDER  
FACULTAD DE INGENIERÍA  
PLAN DE ESTUDIOS DE INGENIERÍA DE PRODUCCIÓN INDUSTRIAL  
SAN JOSÉ DE CÚCUTA  
2009

DISEÑO DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD PARA LA EMPRESA  
AGUAS KPITAL CUCUTA S.A. E.S.P. BASADO EN LA NORMA TÉCNICA DE  
CALIDAD EN LA GESTIÓN PÚBLICA NTC GP 1000:2004

MIGUEL ALFREDO ACOSTA SUAREZ  
YULY CAROLINA ATUESTA RIVERA

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

Director  
SANDRA MILENA YAÑEZ MENESES  
Ingeniera Industrial

UNIVERSIDAD FRANCISCO DE PAULA SANTANDER  
FACULTAD DE INGENIERÍA  
PLAN DE ESTUDIOS DE INGENIERÍA DE PRODUCCIÓN INDUSTRIAL  
SAN JOSÉ DE CÚCUTA  
2009



**UNIVERSIDAD  
FRANCISCO DE PAULA SANTANDER**

**ACTA DE SUSTENTACIÓN DE UN TRABAJO DE GRADO**

FECHA: Cúcuta, 17 de marzo de 2009  
HORA: 4:00 P.M.  
LUGAR: CENTRO DE MATERIALES CERAMICOS (CIMAC)  
PLAN DE ESTUDIOS: INGENIERÍA DE PRODUCCION INDUSTRIAL

Título de la Tesis: "DISEÑO DEL SISTEMA DE GESTION DE LA CALIDAD PARA LA EMPRESA AGUAS KPITAL CUCUTA S.A. E.S.P. BASADO EN LA NORMA TECNICA DE CALIDAD EN LA GESTION PUBLICA NTC GP 1000: 2004"

Jurados: JORGE SANCHEZ MOLINA  
EDINSON GUERRERO SANCHEZ  
NELLY ESTUPIÑAN ROA

Director: SANDRA MILENA YAÑEZ MENESES

Nombre de los estudiantes	Código	Calificación	Número
MIGUEL ALFREDO ACOSTA SUAREZ	0190588	Letra Cuatro, Cuatro	4,4
YULY CAROLINA ATUESTA RIVERA	0190605	Cuatro, Cuatro	4,4

**A P R O B A D A**

  
JORGE SANCHEZ MOLINA

  
EDINSON GUERRERO SANCHEZ

  
NELLY ESTUPIÑAN ROA

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

Martha A

Av. Gran Colombia No. 12E-96 Barrio Colsag- Teléfonos:5776655 ext: 115 - 116 Fax: 5771988  
Cúcuta - Colombia

## CONTENIDO

	pág.
INTRODUCCION	11
1. DIAGNOSTICO ESTRATEGICO AGUAS KPITAL CUCUTA S.A. E.S.P.	14
1.1 DIAGNOSTICO GENERAL	14
1.1.1 Resultado lista de chequeo de la NTC GP1000:2004	33
2. DISEÑO DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD	35
2.1 POLITICAS DE CALIDAD	35
2.2 OBJETIVOS DE CALIDAD	36
2.3 ENFOQUE BASADO EN PROCESOS	36
2.4 CARACTERIZACION DE PROCESOS	39
3. DOCUMENTACION DEL SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD	42
3.1 ESTRUCTURA DE LA DOCUMENTACIÓN	42
3.1.1 Encabezado	43

3.1.2 Código	43
3.1.3 Contenido de los documentos	45
3.2 MANUAL DE CALIDAD	47
3.3 PROCEDIMIENTOS REQUERIDOS POR LA NTC GP 1000:2004	48
3.3.1 Control de documentos	49
3.3.2 Control de registros	49
3.3.3 Auditoría interna	49
3.3.4 Control de servicios no conformes	49
3.3.5 Acciones correctivas	49
3.3.6 Acciones preventivas	49
4. SENSIBILIZACION Y CAPACITACION	50
4.1 DIVULGACION	51
5. CONCLUSIONES	55
6. RECOMENDACIONES	56

BIBLIOGRAFIA

57

ANEXOS

46