



UNIVERSIDAD FRANCISCO DE PAULA SANTANDER  
BIBLIOTECA EDUARDO COTE LAMUS



## RESUMEN – TESIS DE GRADO

AUTORES: DIANA CAROLINA MARTINEZ RUIZ  
HUGO ALBERTO TENORIO CONTRERAS

FACULTAD: INGENIERIA

PLAN DE ESTUDIOS: INGENIERIA DE PRODUCCION INDUSTRIAL

DIRECTOR: DIANA GABRIELA PARRA QUINTERO

TITULO DE LA TESIS: DISEÑO DE UN SISTEMA DE GESTION DE LA CALIDAD BAJO  
LOS LINEAMIENTOS DE LA NORMA ISO 9001:2000 PARA LA EMPRESA FAVECZA  
LTDA EN LA CIUDAD DE SAN JOSE DE CUCUTA

### RESUMEN:

Se realizó un diagnóstico inicial, con el fin de determinar la situación actual en la que se encuentra la organización. Se llevó a cabo el análisis estratégico de la organización, como punto de partida para definir la política, objetivos e indicadores de calidad y se identificaron los diferentes procesos de la organización, relacionados con el sistema de gestión de la calidad. Igualmente se caracterizaron los procesos para asegurar el cumplimiento de los requisitos de la norma ISO 9001:2000, documentando cada uno de los procesos del sistema de la empresa Favecza Ltda.

### CARACTERÍSTICAS:

PAGINAS: 133

PLANOS:

ILUSTRACIONES:

CD-ROM: 1

DISEÑO DE UN SISTEMA DE GESTION DE LA CALIDAD BAJO LOS  
LINEAMIENTOS DE LA NORMA ISO 9001:2000 PARA LA EMPRESA FAVECZA  
LTDA EN LA CUIDAD DE SAN JOSE DE CUCUTA

DIANA CAROLINA MARTINEZ RUIZ  
HUGO ALBERTO TENORIO CONTRERAS

UNIVERSIDAD FRANCISCO DE PAULA SANTANDER  
FACULTAD DE INGENIERIA  
PLAN DE ESTUDIOS DE INGENIERIA DE PRODUCCION INDUSTRIAL  
SAN JOSE DE CUCUTA  
2009

DISEÑO DE UN SISTEMA DE GESTION DE LA CALIDAD BAJO LOS  
LINEAMIENTOS DE LA NORMA ISO 9001:2000 PARA LA EMPRESA FAVECZA  
LTDA EN LA CIUDAD DE SAN JOSE DE CUCUTA

DIANA CAROLINA MARTINEZ RUIZ  
HUGO ALBERTO TENORIO CONTRERAS

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

Director  
DIANA GABRIELA PARRA QUINTERO  
Ingeniero Industrial

UNIVERSIDAD FRANCISCO DE PAULA SANTANDER  
FACULTAD DE INGENIERIA  
PLAN DE ESTUDIOS DE INGENIERIA DE PRODUCCION INDUSTRIAL  
SAN JOSE DE CUCUTA  
2009



**UNIVERSIDAD  
FRANCISCO DE PAULA SANTANDER**

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

FECHA: Cúcuta, 16 de marzo de 2009

HORA: 4:00 a 6:00 P.M.

LUGAR: CREAD SALA 3

PLAN DE ESTUDIOS: INGENIERÍA DE PRODUCCION INDUSTRIAL

Título de la Tesis: "DISEÑO DE UN SISTEMA DE GESTION DE LA CALIDAD BAJO LOS LINEAMIENTOS DE LA NORMA ISO 9001:2000 PARA LA EMPRESA FAVECZA LTDA EN LA CIUDAD DE SAN JOSE DE CUCUTA"

Jurados: FABIO ORLANDO SEGURA ESCOBAR  
CLARA PAOLA BARRETO PEDRAZA  
RUTH ADRIANA CASTELLANOS

Director: DIANA GABRIELA PARRA QUINTERO

Nombre de los estudiantes	Código	Calificación	Número
DIANA CAROLINA MARTINEZ RUIZ	0190791	Letra Cuatro, Tres	4,3
HUGO ALBERTO TENORIO CONTRERAS	0190710	Cuatro, Tres	4,3

**APROBADA**

FABIO ORLANDO SEGURA ESCOBAR

CLARA PAOLA BARRETO PEDRAZA

RUTH ADRIANA CASTELLANOS

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

*A mis padres, Janeth Cecilia Contreras y José Gregorio Ayala, por su lucha constante y su apoyo incondicional.*

*A Hugo Alberto Tenorio Estacio (Q.E.P.D.), porque desde el cielo me protege e ilumina.*

*A mis hermanos, Johana Andrea Tenorio y Luis Eduardo Tenorio, porque me acompañaron en este largo proceso y con su apoyo este esfuerzo dio resultado.*

*A mi sobrino, Joseph D'Leck, por la chispa de alegría que dio a mi vida.*

**Hugo**

*A mi madre, Ana Celia Martínez Ruiz, por su esmero, motivación y apoyo incondicional.*

*A mi tío, Emiro Andrade Chaparro, por su interés y preocupación en mi formación profesional.*

*A mis tías, Blanca Flor Martínez Ruiz y Gloria Martínez, por sostener siempre mi mano.*

*A mi tío, Juan Carlos Martínez, por sus consejos.*

**Diana**

## **AGRADECIMIENTOS**

Los autores del presente trabajo de grado expresan sus agradecimientos a:

Diana Gabriela Parra Quintero, Ingeniera Industrial, consultora en sistema de gestión de calidad, por la asesoría y apoyo durante el desarrollo del estudio.

Victor Hugo Prada, Ingeniero Mecánico, por las enseñanzas y consejos que contribuyeron a la realización del trabajo de grado.

## CONTENIDO

	pág.
INTRODUCCION	15
1. DIAGNOSTICO DE LA SITUACION ACTUAL DE LA EMPRESA FAVECZA LTDA	18
1.1 RECONOCIMIENTO GENERAL DE FAVECZA LTDA	18
1.2 DIAGNOSTICO INICIAL DE FAVECZA LTDA	22
1.3 RESULTADOS DEL DIAGNOSTICO	34
2. DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO DE FAVECZA LTDA	35
2.1 ANALISIS DOFA	35
2.1.1 Perfil de capacidad interna (PCI)	35
2.1.2 Perfil de oportunidades y amenazas en el medio (POAM)	37
2.2 MISION DE FAVECZA LTDA	39
2.3 VISION DE FAVECZA LTDA	40
2.4 POLÍTICA DE CALIDAD DE FAVECZA LTDA	41
2.5 OBJETIVOS DE CALIDAD	44

3. DISEÑO DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD EN FAVECZA LTDA	46
3.1 REUNION INICIAL CON EL GRUPO DE LA ALTA DIRECCION	47
3.2 MECANISMOS DE SENSIBILIZACION	48
3.3 COMITÉ DE CALIDAD	48
3.4 NOMBRAMIENTO DEL REPRESENTANTE DE LA DIRECCIÓN	50
3.5 ENFOQUE BASADO EN PROCESOS	51
3.5.1 Identificación de los procesos de FAVECZA Ltda	52
4. CARACTERIZACION DE LOS PROCESOS DE FAVECZA LTDA	56
4.1 REUNIÓN CON LOS RESPONSABLES DE LOS PROCESOS	56
4.2 ENTREVISTA CON LOS RESPONSABLES DE LOS PROCESOS	57
5. DOCUMENTACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD EN FAVECZA LTDA	60
5.1 ESTRUCTURA DE LA DOCUMENTACION	60
5.2 ELABORACION DE LA DOCUMENTACION	62
5.2.1 Estructura documental de FAVECZA Ltda	62
5.2.2 Documentación de los procesos	64

5.2.3 Elaboración de formatos y/o registros	66
5.3 DECLARACION DOCUMENTADA DE LA POLITICA Y OBJETIVOS DE CALIDAD	66
5.4 MANUAL DE CALIDAD	67
5.4.1 Estructura del manual de calidad	67
5.5 PROCEDIMIENTOS Y REGISTROS DOCUMENTADOS	69
5.5.1 Procedimientos	69
5.5.2 Registros y/o formatos	72
5.6 SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN DE LOS PROCESOS	72
5.6.1 Metodología empleada para establecer los indicadores de gestión en FAVECZA Ltda	73
6. CONCLUSIONES	75
7. RECOMENDACIONES	77
BIBLIOGRAFIA	78
ANEXOS	79