



RESUMEN – TESIS DE GRADO

AUTORES: ROSALBA DEL PILAR PEREZ SIERRA
JOSÉ RAFAEL SÁNCHEZ HERNÁNDEZ

FACULTAD: INGENIERIA

PLAN DE ESTUDIOS: INGENIERIA DE PRODUCCIÓN INDUSTRIAL

DIRECTOR: CLARA PAOLA BARRETO PEDRAZA

TITULO DE LA TESIS: DISEÑO Y DOCUMENTACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD DE LA ASOCIACIÓN CLUB DEL COMERCIO DE LA CIUDAD DE CÚCUTA BASADO EN LOS REQUISITOS DE LA NORMA TECNICA COLOMBIANA ISO 9001:2008

RESUMEN:

Se realizó el diagnóstico para conocer el grado de cumplimiento respecto a la norma ISO 9001:2008. Se identificaron los procesos que conforman el sistema de gestión de calidad y se diseñó el mapa de procesos en el cual se identificó su interacción. Igualmente se estableció la política y objetivos de calidad, como directrices mediante la relación de los requisitos del cliente y las metas de la organización. Se determinó la estructura documental del sistema de gestión y los elementos generales requeridos para su elaboración. Por último se documentaron las actividades necesarias para garantizar que los procesos se lleven a cabo bajo condiciones controladas.

CARACTERÍSTICAS:

PAGINAS: 174

PLANOS:

ILUSTRACIONES:

CD-ROM: 1

DISEÑO Y DOCUMENTACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD DE LA
ASOCIACIÓN CLUB DEL COMERCIO DE LA CIUDAD DE CÚCUTA BASADO EN
LOS REQUISITOS DE LA NORMA TECNICA COLOMBIANA ISO 9001:2008

ROSALBA DEL PILAR PEREZ SIERRA
JOSÉ RAFAEL SÁNCHEZ HERNÁNDEZ

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

DISEÑO Y DOCUMENTACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD DE LA
ASOCIACIÓN CLUB DEL COMERCIO DE LA CIUDAD DE CÚCUTA BASADO EN
LOS REQUISITOS DE LA NORMA TECNICA COLOMBIANA ISO 9001:2008

ROSALBA DEL PILAR PEREZ SIERRA
JOSÉ RAFAEL SÁNCHEZ HERNÁNDEZ

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

Directora
CLARA PAOLA BARRETO PEDRAZA
Ingeniero Industrial

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



**UNIVERSIDAD
FRANCISCO DE PAULA SANTANDER**

ACTA DE SUSTENTACIÓN DE UN TRABAJO DE GRADO

FECHA: Cúcuta, 27 de Mayo de 2010
HORA: 4:00 P.M.
LUGAR: SALON PRIVADO - ASOCIACION CLUB COMERCIO

PLAN DE ESTUDIOS: INGENIERÍA DE PRODUCCION INDUSTRIAL

Título de la Tesis: "DISEÑO Y DOCUMENTACION DEL SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD DE LA ASOCIACION CLUB DEL COMERCIO DE LA CIUDAD DE CUCUTA BASADO EN LOS REQUISITOS DE LA NORMA TECNICA COLOMBIANA ISO 9001: 2008"

Jurados: Ing. FABIO SEGURA ESCOBAR
Ing. EDINSON GUERRERO
Lic RICARDO GARCIA

Director: Ing. CLARA PAOLA BARRETO

Nombre de los estudiantes	Código	Calificación Letra	Número
ROSALBA DEL PILAR PEREZ SIERRA	0190969	Cuatro, Cuatro	4,4
JOSE RAFAEL SANCHEZ HERNANDEZ	0190802	Cuatro, Cuatro	4,4

APROBADA


FABIO ORLANDO SEGURA ESCOBAR


EDINSON GUERRERO


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

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

CONTENIDO

	pág.
INTRODUCCIÓN	12
1. SITUACIÓN PRELIMINAR DE LA ASOCIACIÓN CLUB DEL COMERCIO CÚCUTA	15
1.1 RECONOCIMIENTO DE LA ASOCIACIÓN CLUB DEL COMERCIO	15
1.2 DIAGNÓSTICO INICIAL DE LA ASOCIACIÓN CLUB DEL COMERCIO	16
1.3 RESULTADOS DEL DIAGNÓSTICO	31
2. DISEÑO DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	33
2.1 DESIGNACIÓN DEL REPRESENTANTE DE LA DIRECCIÓN	33
2.2 SENSIBILIZACIÓN	34
2.3 ALCANCE Y EXCLUSIONES	34
2.3.1 Alcance	34
2.3.2 Exclusiones	34
2.4 IDENTIFICACIÓN DE LOS PROCESOS	35
2.5 CARACTERIZACIÓN DE LOS PROCESOS	40

2.6 CONFORMACIÓN DEL COMITÉ DE CALIDAD	41
2.7 DEFINICIÓN DE LA POLÍTICA DE CALIDAD	41
2.8 OBJETIVOS DE CALIDAD	43
2.8.1 Certificar a la Asociación Club del Comercio	43
2.8.2 Aumentar la calificación de los servicios suministrados	43
2.8.3 Aumentar la satisfacción de socios y clientes	43
2.8.4 Mantener una adecuada infraestructura	43
2.8.5 Capacitar constantemente el talento humano	43
2.8.6 Mejorar continuamente los procesos del sistema de gestión de calidad	44
3. DOCUMENTACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	45
3.1 NORMALIZACIÓN DE DOCUMENTOS	45
3.1.1 Encabezado	45
3.1.2 Cuerpo del documento	48
3.2 ELABORACIÓN DE DOCUMENTOS	51
3.2.1 Elaboración del documento control de documentos y registros	51
3.2.2 Elaboración del documento auditorías internas	51
3.2.3 Elaboración del documento producto no conforme	51

3.2.4 Elaboración del documento acciones correctivas, preventivas y de mejora	52
3.2.5 Declaración documentada de la política de calidad y objetivos de calidad	52
3.2.6 Elaboración de los documentos para la planificación, operación y control de los procesos	52
3.2.7 Elaboración de los registros de calidad	54
3.2.8 Elaboración del manual de calidad	54
3.3 MECANISMOS DE SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN	57
3.3.1 Seguimiento	58
3.3.2 Medición	59
4. CONCLUSIONES	60
5. RECOMENDACIONES	62
BIBLIOGRAFIA	64
ANEXOS	65