



UNIVERSIDAD FRANCISCO DE PAULA SANTANDER
BIBLIOTECA EDUARDO COTE LAMUS



RESUMEN TESIS DE GRADO

AUTOR (ES):

NOMBRE (S): DIEGO ANTONIO **APELLIDOS:** MENDOZA CALDERÓN
NOMBRE (S): ADRIANA PATRICIA **APELLIDOS:** ORTIZ PARADA

FACULTAD: INGENIERÍA

PLAN DE ESTUDIOS: INGENIERÍA INDUSTRIAL

DIRECTOR:

NOMBRE (S): MARTHA SOFÍA **APELLIDOS:** ORJUELA ABRIL

TITULO DE LA TESIS: DISEÑO DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD DE LA
COMERCIALIZADORA CAMDUN LTDA BAJO LOS LINEAMIENTOS DE LA NTC ISO
9001:2008 EN LA CIUDAD DE CÚCUTA

RESUMEN:

Se realizó un diagnóstico teniendo en cuenta los requisitos en la NTC ISO 9001: 2008, el cual permitió identificar la situación actual de la empresa, así como sus fortalezas y debilidades. Igualmente, se definió la misión, visión, política y objetivos de calidad en coherencia con las directrices estratégicas de la organización y del Sistema de Gestión de Calidad. Por ultimo, se determinaron y caracterizaron los procesos de la organización, por medio de un diseño de la documentación requerida por la NTC ISO 9001:2008.

Palabras clave: diseño, Sistema Gestión de Calidad, Comercializadora Camdun Ltda., lineamientos, NTC ISO 9001:2008.

CARACTERÍSTICAS:

PAGINAS: 94

PLANOS:

ILUSTRACIONES:

CD-ROM: 1

DISEÑO DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD DE LA
COMERCIALIZADORA CAMDUN LTDA BAJO LOS LINEAMIENTOS DE LA NTC
ISO 9001:2008 EN LA CIUDAD DE CÚCUTA

DIEGO ANTONIO MENDOZA CALDERÓN
ADRIANA PATRICIA ORTIZ PARADA

UNIVERSIDAD FRANCISCO DE PAULA SANTANDER
FACULTAD DE INGENIERÍA
PLAN DE ESTUDIOS DE INGENIERÍA INDUSTRIAL
SAN JOSÉ DE CÚCUTA
2012

DISEÑO DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD DE LA
COMERCIALIZADORA CAMDUN LTDA BAJO LOS LINEAMIENTOS DE LA NTC
ISO 9001:2008 EN LA CIUDAD DE CÚCUTA

DIEGO ANTONIO MENDOZA CALDERÓN
ADRIANA PATRICIA ORTIZ PARADA

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

Director
MARTHA SOFÍA ORJUELA ABRIL
Ingeniero Industrial

UNIVERSIDAD FRANCISCO DE PAULA SANTANDER
FACULTAD DE INGENIERÍA
PLAN DE ESTUDIOS DE INGENIERÍA INDUSTRIAL
SAN JOSÉ DE CÚCUTA
2012



ACTA DE SUSTENTACIÓN DE UN TRABAJO DE GRADO

FECHA: Cúcuta, Junio 5 de 2012

HORA: 9:00 a.m.

LUGAR: CREAD - SALA 3

PLAN DE ESTUDIOS: INGENIERIA INDUSTRIAL

1. Título de la Tesis: "DISEÑO DEL SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD DE LA COMERCIALIZADORA CAMDUN LTDA BAJO LOS LINEAMIENTOS DE LA NTC ISO 9001:2008 EN LA CIUDAD DE CUCUTA"

Jurados:
Ing. CLARA PAOLA BARRETO PEDRAZA
Ing. JUAN CARLOS BERMUDEZ CARRILLO
Doc. MARTHA ISABEL MONSALVE

Director: Ing. MARTHA SOFIA ORJUELA ABRIL

Nombre de la estudiante	Código	Calificación	
		Letra	Número
DIEGO ANTONIO MENDOZA CALDERON	1190345	Cuatro. Cuatro	4.4
ADRIANA PATRICIA ORTIZ PARADA	1190374	Cuatro. Cuatro	4.4

APROBADA

Ing. CLARA PAOLA BARRETO PEDRAZA

Ing. JUAN CARLOS BERMUDEZ CARRILLO

Doc. MARTHA ISABEL MONSALVE

Vs.Bo. SOFIA ORJUELA ABRIL
Coordinadora Comité Curricular
Ingeniería Industrial

Sandra R

CONTENIDO

	pág.
INTRODUCCIÓN	13
1. DESCRIPCIÓN DEL PROBLEMA	14
1.1 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	14
1.2 FORMULACIÓN DEL PROBLEMA	15
1.3 JUSTIFICACIÓN	15
1.4 OBJETIVOS	16
1.5 DELIMITACIONES	17
1.6 ALCANCE Y LIMITACIONES	17
2. REFERENTES TEÓRICOS	18
2.1 ANTECEDENTES	18
2.2 MARCO TEÓRICO	19
2.2.1 Historia de la ISO 9001	19
2.2.2 Historia de la normativa de calidad	20
2.2.3 Sistema de Gestión de Calidad	21
2.2.4 La norma técnica ISO 9001: 2008	22
2.2.5 Metodología del diagnóstico	22
2.2.6 Política de calidad	23
2.2.7 Objetivos de calidad	23
2.3.8 Definición de proceso	24
2.3.9 Caracterización de los procesos	26

2.3.10 Documentación del Sistema de Gestión de Calidad	26
2.3.11 Beneficios de trabajar con un Sistema de Gestión de Calidad	27
2.6 MARCO LEGAL	28
3. DISEÑO METODOLÓGICO	29
3.1 TIPO DE INVESTIGACIÓN	29
3.2 POBLACIÓN Y MUESTRA	29
3.3 INSTRUMENTOS PARA RECOLECCIÓN DE LA INFORMACIÓN	29
3.3.1 Fuentes primarias	29
3.3.2 Fuentes secundarias	29
3.4 TÉCNICAS DE ANÁLISIS Y PROCESAMIENTO DE DATOS	30
4. DESARROLLO DEL PROYECTO	31
4.1 DIAGNOSTICO	31
4.1.1 Diagnóstico del Sistema de Gestión de la Calidad	31
4.1.2 Diagnóstico DOFA	45
4.2 PLANIFICACIÓN ESTRATEGICA DE LA CALIDAD	50
4.2.1 Sensibilización del personal de la comercializadora Camdun ante el Sistema de Gestión de Calidad	50
4.2.2 Conformación del comité de calidad	50
4.2.3 Representante de la dirección	52
4.2.4 Alcance y exclusiones	53
4.2.5 Establecimiento de la Política del Sistema de Gestión de Calidad	53
4.2.6 Definición de los objetivos del Sistema de Gestión de Calidad	60
4.3 PLANIFICACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	63
4.3.1 Identificación de los procesos	63

4.3.2 Interacción de los procesos	64
4.3.3 Mapa de procesos	65
4.3.4 Caracterización de los procesos	67
4.3.5 Diseño de los indicadores de gestión	69
4.3.6 Documentación del Sistema de Gestión de Calidad	72
5. CONCLUSIONES	89
6. RECOMENDACIONES	91
BIBLIOGRAFÍA	93