



UNIVERSIDAD FRANCISCO DE PAULA SANTANDER
BIBLIOTECA EDUARDO COTE LAMUS



RESUMEN TESIS DE GRADO

AUTOR (ES):

NOMBRE (S): OSCAR ANDRÉS

APELLIDOS: ALVARADO GALLARDO

NOMBRE (S): MAYER LISET

APELLIDOS: RAMÍREZ HERNÁNDEZ

FACULTAD: INGENIERÍA

PLAN DE ESTUDIOS: INGENIERÍA INDUSTRIAL

DIRECTOR:

NOMBRE (S): FABIO ORLANDO

APELLIDOS: SEGURA ESCOBAR

TITULO DE LA TESIS: DISEÑO DE UN SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD BAJO
LOS LINEAMIENTOS DE LA NTC ISO 9001:2008 PARA LA EMPRESA CERÁMICAS
AMÉRICA

RESUMEN:

Se realizó un diagnóstico de la situación actual de la empresa y su cumplimiento con respecto a los requerimientos de la norma, para la planeación estratégica de calidad, identificando y definiendo el mapa de procesos para la empresa Cerámicas América S.A. Igualmente, se realizó la caracterización de los procesos definidos en el mapa de procesos. Por último, se definió la estructura documental y los documentos planteados por el Sistema de Gestión de Calidad.

Palabras clave: diseño, gestión, calidad, ISO 9001:2008, cerámicas.

CARACTERÍSTICAS:

PAGINAS: 238

PLANOS:

ILUSTRACIONES:

CD-ROM: 1

DISEÑO DE UN SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD BAJO LOS
LINEAMIENTOS DE LA NTC ISO 9001:2008 PARA LA EMPRESA CERÁMICAS
AMÉRICA

OSCAR ANDRÉS ALVARADO GALLARDO
MAYER LISET RAMÍREZ HERNÁNDEZ

UNIVERSIDAD FRANCISCO DE PAULA SANTANDER
FACULTAD DE INGENIERÍA
PLAN DE ESTUDIOS DE INGENIERÍA INDUSTRIAL
SAN JOSÉ DE CÚCUTA
2013

DISEÑO DE UN SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD BAJO LOS
LINEAMIENTOS DE LA NTC ISO 9001:2008 PARA LA EMPRESA CERÁMICAS
AMÉRICA

OSCAR ANDRÉS ALVARADO GALLARDO
MAYER LISET RAMÍREZ HERNÁNDEZ

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

Director
FABIO ORLANDO SEGURA ESCOBAR
Magíster en Ingeniería Industrial

UNIVERSIDAD FRANCISCO DE PAULA SANTANDER
FACULTAD DE INGENIERÍA
PLAN DE ESTUDIOS DE INGENIERÍA INDUSTRIAL
SAN JOSÉ DE CÚCUTA
2013

ACTA DE SUSTENTACIÓN DE UN TRABAJO DE GRADO

FECHA: Cúcuta, Julio 24 de 2013

HORA: 10:00 a.m.

LUGAR: SALA 4 CREAD

PLAN DE ESTUDIOS: INGENIERIA INDUSTRIAL

Título de la Tesis: **"DISEÑO DE UN SISTEMA DE GESTION DE LA CALIDAD BAJO LOS LINEAMIENTOS DE LA NTC ISO 9001:2008 PARA LA EMPRESA CERAMICAS AMERICA"**

Jurados: Ing. JORGE ENRIQUE SALAZAR
Ing. ALIX BELEN MARTINEZ
Ing. RUTH ADRIANA CASTELLANOS

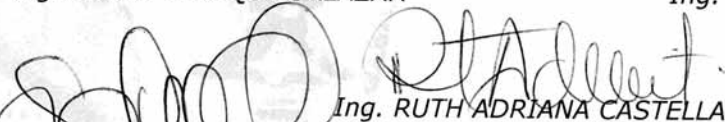
Director: Ing. FABIO ORLANDO SEGURA ESCOBAR

Nombre de los estudiantes	Código	Calificación Letra	Número
OSCAR ANDRES ALVARADO	1190428	Cuatro, cuatro	4,4
MAYER LISET RAMIREZ	1190471	Cuatro, cuatro	4,4

A P R O B A D A


Ing. JORGE ENRIQUE SALAZAR


Ing. ALIX BELEN MARTINEZ


Ing. RUTH ADRIANA CASTELLANOS

Vo.Bo. SOFIA ORJUELA ABRIL
Coordinadora Comité Curricular
Ingeniería Industrial
Kelly R.

CONTENIDO

	pág.
INTRODUCCIÓN	14
1. DESCRIPCIÓN DEL PROBLEMA	15
1.1 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	15
1.2 FORMULACIÓN DEL PROBLEMA	16
1.3 JUSTIFICACIÓN	16
1.4 OBJETIVOS	17
1.5 ALCANCES Y LIMITACIONES	17
2. REFERENTES TEÓRICOS	19
2.1 ANTECEDENTES	19
2.2 MARCO TEÓRICO	20
2.2.1 Sistema de Gestión de Calidad	20
2.2.2 Diseñar un sistema de gestión de calidad	21
2.2.3 Diagnóstico de la situación actual	23
2.2.4 Direccionamiento estratégico	25
2.2.5 Enfoque basado en procesos	27
2.2.6 Mapa de procesos	28
2.2.7 Caracterización de procesos	29
2.2.8 Documentación	30
2.3 MARCO LEGAL	33

3. METODOLOGÍA	34
3.1 TIPO DE INVESTIGACIÓN	34
3.2 POBLACION Y MUESTRA	34
3.3 INSTRUMENTOS PARA LA RECOLECCIÓN DE LA INFORMACIÓN	34
3.4 ANÁLISIS DE LA INFORMACIÓN	35
4. DISEÑO DEL SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD	36
4.1 SITUACION ACTUAL DE LA EMPRESA	37
4.1.1 Diagnóstico organizacional	37
4.1.2 Diagnóstico con respecto a la calidad	43
4.1.3 Direccionamiento estratégico	58
4.2 IDENTIFICACIÓN Y DEFINICIÓN DE PROCESOS	68
4.3 CARACTERIZACIÓN DE LOS PROCESOS	74
4.4 DOCUMENTACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	78
4.4.1 Declaración documentada de la política y objetivos de calidad	81
4.4.2 Manual de calidad	82
5. CONCLUSIONES	89
6. RECOMENDACIONES	91
BIBLIOGRAFÍA	92
ANEXOS	94