



UNIVERSIDAD FRANCISCO DE PAULA SANTANDER
BIBLIOTECA EDUARDO COTE LAMUS



RESUMEN TESIS DE GRADO

AUTOR (ES):

NOMBRE (S): MARTHA NATALY **APELLIDOS:** SUAREZ JAIMES
NOMBRE (S): _____ **APELLIDOS:** _____

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 BAJO LOS LINEAMIENTOS DE LA NTC ISO 9001:2008 PARA LA COOPERATIVA AGROPECUARIA DE NORTE DE SANTANDER, COAGRONORTE

RESUMEN:

Se realizó un diagnóstico que permitió identificar la situación actual de la empresa teniendo en cuenta los requisitos de la NTC-ISO 9001:2008 y el análisis de los factores internos y externos. Igualmente, se definió la misión, la visión, la política y los objetivos de calidad adecuados al propósito de la organización y al Sistema de Gestión de Calidad, determinando los procesos para el sistema de calidad y su caracterización. Por ultimo, se diseñó la documentación requerida por la empresa que se ajuste a la norma.

Palabras clave: diseño, calidad, lineamientos, NTC ISO 9001:2008, Coagronorte.

CARACTERÍSTICAS:

PAGINAS: 122

PLANOS:

ILUSTRACIONES:

CD-ROM: 1

DISEÑO DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD BAJO LOS LINEAMIENTOS
DE LA NTC ISO 9001:2008 PARA LA COOPERATIVA AGROPECUARIA DE
NORTE DE SANTANDER, COAGRONORTE

MARTHA NATALY SUAREZ JAIMES

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

DISEÑO DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD BAJO LOS LINEAMIENTOS
DE LA NTC ISO 9001:2008 PARA LA COOPERATIVA AGROPECUARIA DE
NORTE DE SANTANDER, COAGRONORTE

MARTHA NATALY SUAREZ JAIMES

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
2013



ACTA DE SUSTENTACIÓN DE UN TRABAJO DE GRADO

FECHA: Cúcuta, Agosto 15 de 2013

HORA: 10:00 a.m.

LUGAR: SALA 4 CREAD

PLAN DE ESTUDIOS: INGENIERIA INDUSTRIAL

Título de la Tesis: **"DISEÑO DEL SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD BAJO LOS LINEAMIENTOS DE LA NTC ISO 9001:2008 PARA LA COOPERATIVA AGROPECUARIA DE NORTE DE SANTANDER, COAGRONORTE"**

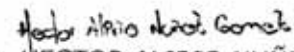
Jurados: Ing. FABIO ORLANDO SEGURA
Ing. HECTOR ALIRIO NUÑEZ
Esp. ANA MILENA GOMEZ

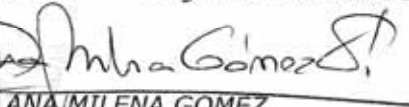
Directora: ING. SOFIA ORJUELA ABRIL


Nombre de los estudiantes	Código	Calificación Letra	Número
MARTHA NATALY SUAREZ JAIMES	1190446	Cuatro, Cuatro	4.4

A P R O B A D A


Ing. FABIO ORLANDO SEGURA


Ing. HECTOR ALIRIO NUÑEZ


Esp. ANA/MILENA GOMEZ


Vo. So. SOFIA ORJUELA ABRIL
Coordinadora Comité Curricular
Ingeniería Industrial

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 DELIMITACIONES	17
1.6 ALCANCES Y LIMITACIONES	17
2. REFERENTES TEÓRICOS	19
2.1 ANTECEDENTES	19
2.2 MARCO TEORICO	20
2.2.1 Sistema de Gestión de la Calidad	20
2.2.2 Norma Técnica Colombiana ISO 9001:2008	21
2.2.3 Planeación estratégica	21
2.2.4 Diagnostico estratégico	21
2.2.5 Direccionamiento estratégico	24
2.2.6 Política de calidad	25
2.2.7 Objetivos de calidad	25
2.2.8 Enfoque basado en procesos	26
2.2.9 Identificación y clasificación de procesos	27

2.2.10 Caracterización de los procesos	29
2.2.11 Documentación	29
2.3 MARCO LEGAL	30
3. METODOLOGÍA	32
3.1 TIPO DE INVESTIGACIÓN	32
3.2 POBLACIÓN Y MUESTRA	32
3.3 INSTRUMENTO PARA LA RECOLECCIÓN DE LA INFORMACIÓN	32
3.4 ANALISIS DE LA INFORMACIÓN	33
4. DISEÑO DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	35
4.1 DIAGNOSTICO	35
4.1.1 Diagnóstico del Sistema Gestión de Calidad	35
4.1.2 Resultados del diagnóstico de la norma NTC ISO 9001:2008	48
4.1.3 Diagnóstico de la situación actual de la empresa	49
4.1.4 Resultados del diagnostico estratégico	61
4.2.5 Sensibilización al personal de Coagronorte sobre el S.G.C.	66
4.2.6 Comité de calidad	66
4.2.7 Designación del representante de la dirección	67
4.2.8 Alcance y exclusiones	67
4.2.9 Establecimiento de la política de calidad	68
4.2.10 Definición de los objetivos de calidad	69
4.3 PLANIFICACION DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	76
4.3.1 Identificación de los procesos del S.G.C.	76
4.3.2 Interacción de los procesos del S.G.C.	79

4.3.3 Mapa de procesos	80
4.3.4 Caracterización de los procesos	81
4.3.5 Diseño de los indicadores de gestión	83
4.4 DOCUMENTACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	91
4.4.1 Normalización de documentos	91
4.4.2 Codificación de Manual de Calidad	101
4.4.3 Elaboración de documentos	102
5. CONCLUSIONES	113
6. RECOMENDACIONES	114
BIBLIOGRAFÍA	115
ANEXOS	117