



UNIVERSIDAD FRANCISCO DE PAULA SANTANDER
DIVISIÓN BIBLIOTECA EDUARDO COTE LAMUS



RESUMEN TRABAJO DE GRADO

AUTOR (ES):

NOMBRE (S): YEIMI YULIANA **APELLIDOS:** SEPÚLVEDA GUTIÉRREZ

FACULTAD: INGENIERÍA

PLAN DE ESTUDIOS: INGENIERÍA INDUSTRIAL

DIRECTOR:

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

TÍTULO: DISEÑO DE UN SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD SEGÚN LA NORMA NTC ISO 9001:2008 EN EL LABORATORIO DE ENSAYOS DEL CENTRO DE INVESTIGACIÓN DE MATERIALES CERÁMICOS (CIMAC)

RESUMEN

El presente documento describe de forma detallada el proceso que se llevó a cabo para diseñar, documentar e implementar el Sistema de Gestión de la Calidad en el Laboratorio de ensayos del CIMAC bajo los requisitos de la norma NTC ISO 9001:2008.

Como etapa inicial del proyecto se realizó un diagnóstico en donde se hizo una lista de chequeo, que permitió identificar el estado actual de la entidad, los procesos que harán parte del Sistema de Gestión de Calidad, así como las fortalezas y debilidades existentes frente a los requisitos exigidos por la norma NTC ISO 9001:2008. Se programaron actividades de sensibilización y capacitación, seguido de la documentación e implementación. La documentación ayudó a la estandarización y permitió que el personal que labora se guíe fácilmente en la realización de sus actividades ya que están debidamente señaladas en cada uno de los procedimientos, además provee la base para auditar el Sistema de Gestión de Calidad.

PALABRAS CLAVE: SISTEMA, CALIDAD, DISEÑO, DOCUMENTACIÓN, IMPLEMENTACIÓN.

CARACTERÍSTICAS:

PÁGINAS: 140 **PLANOS:** **ILUSTRACIONES:** 18 **CD ROOM:** 1

**DISEÑO DE UN SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD SEGÚN LA NORMA NTC ISO
9001:2008 EN EL LABORATORIO DE ENSAYOS DEL CENTRO DE INVESTIGACIÓN
DE MATERIALES CERÁMICOS (CIMAC)**

YEIMI YULIANA SEPÚLVEDA GUTIÉRREZ

UNIVERSIDAD FRANCISCO DE PAULA SANTANDER

FACULTAD DE INGENIERÍA

PLAN DE ESTUDIOS DE INGENIERÍA INDUSTRIAL

SAN JOSÉ DE CÚCUTA

2014

**DISEÑO DE UN SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD SEGÚN LA NORMA NTC ISO
9001:2008 EN EL LABORATORIO DE ENSAYOS DEL CENTRO DE INVESTIGACIÓN
DE MATERIALES CERÁMICOS (CIMAC)**

YEIMI YULIANA SEPÚLVEDA GUTIÉRREZ

Trabajo de grado para optar al título de Ingeniera Industrial

Directora

SOFIA ORJUELA ABRIL

Ingeniera Industrial

UNIVERSIDAD FRANCISCO DE PAULA SANTANDER

FACULTAD DE INGENIERÍA

PLAN DE ESTUDIOS DE INGENIERÍA INDUSTRIAL

SAN JOSÉ DE CÚCUTA

2014



ACTA DE SUSTENTACIÓN DE UN TRABAJO DE GRADO

FECHA: Cúcuta, Noviembre 10 de 2014

HORA: 04:00 - 05:00 p.m.

LUGAR: Sala de Capacitación CIMAC

PLAN DE ESTUDIOS: INGENIERIA INDUSTRIAL

Título de la Tesis: **"DISEÑO DE UN SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD SEGÚN LA NORMA NTC ISO 9001:2008 EN EL LABORATORIO DE ENSAYOS DEL CENTRO DE INVESTIGACIÓN DE MATERIALES CERÁMICOS (CIMAC)"**

Jurados: Ing. JORGE SANCHEZ MOLINA
Ing. ANDREA OROZCO CACIQUE
Lic. ANA MILENA GOMEZ

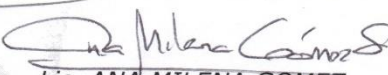
Director: Ing. SOFIA ORJUELA ABRIL

Nombre de la estudiante	Código	Calificación
		Letra Número
YEIMI SEPULVEDA GUTIERREZ	1190590	CUATRO SEIS 4.6

M E R I T O R I A


Ing. JORGE SANCHEZ MOLINA


Ing. ANDREA OROZCO CACIQUE


Lic. ANA MILENA GOMEZ


Vó.Bo. PATRICIA RAMÍREZ DELGADO
Director Plan de Estudios
Ingeniería Industrial



Dedicado:

A Dios, porque me regala sabiduría y es Él quien me permite levantarme cada mañana.

A mi madre Herlinda Gutiérrez Cáceres, por su esfuerzo, dedicación y apoyo para culminar mis metas.

A mis hermanos, Rubiel y Dubian por su apoyo.

A mi tío Rogelio Sepúlveda y mi madrina Yoneida Carrillo por el cariño que me han demostrado siempre y su apoyo incondicional.

YEIMI

AGRADECIMIENTOS

Mis más sinceros agradecimientos a todas las personas que hicieron posible la realización del presente trabajo de grado especialmente a:

El director general del Centro de Investigación de Materiales Cerámicos (CIMAC), ingeniero Jorge Sánchez Molina, por brindarme la oportunidad y colaboración para lograr los objetivos propuestos.

A la ingeniera Julia Andrea Orozco Cacique por su asesoría y acompañamiento durante el desarrollo del Sistema de Gestión de Calidad en el Laboratorio de ensayos.

A todo el talento humano que labora en el Centro de Investigación de Materiales Cerámicos (CIMAC), por su apoyo y colaboración y por permitirme ser parte de su equipo de trabajo.

CONTENIDO

	pág.
INTRODUCCIÓN	12
1. PROBLEMA	13
1.1 TÍTULO	13
1.2 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	13
1.3 FORMULACIÓN DEL PROBLEMA	14
1.4 JUSTIFICACIÓN	15
1.5 OBJETIVOS	16
1.5.1 Objetivo general	16
1.5.2 Objetivos específicos	16
1.6 ALCANCE Y LIMITACIONES	16
1.6.1 Alcance	16
1.6.2 Limitaciones	17
2. MARCO REFERENCIAL	18
2.1 ANTECEDENTES	18
2.2 MARCO TEÓRICO	19
2.3 MARCO CONCEPTUAL	39
2.4 MARCO CONTEXTUAL	46
2.5 MARCO LEGAL	49
3. DISEÑO METODOLÓGICO	51
3.1 Tipo de investigación	51
3.2 Población y muestra	51
3.3 Instrumentos de recolección de información	52

3.4	Análisis de la información	52
4.	DISEÑO DE UN SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	53
4.1	Planeación estratégica	53
4.1.1	Matriz DOFA	53
4.2	Diagnóstico inicial del Sistema de Gestión de la Calidad en el laboratorio	60
4.2.1	Objetivo del diagnóstico inicial	60
4.2.2	Alcance del diagnóstico	60
4.2.3	Responsables del diagnóstico inicial	61
4.2.4	Resultado de la lista de chequeo	80
4.3	Direccionamiento estratégico	86
4.3.1	Misión	86
4.3.2	Visión	86
4.3.3	Política de calidad	87
4.4	Enfoque basado en procesos	88
4.4.1	Identificación de los procesos	88
4.4.2	Proceso estratégico	88
4.4.3	Procesos misionales	89
4.4.4	Procesos de apoyo	89
4.4.5	Mapa de procesos	89
4.5	Documentación	91
4.5.1	Manual de calidad	91
4.5.2	Manual de funciones	91
4.5.3	Divulgación e implementación de la documentación	92
4.5.4	Estructura documental	96

5. IMPLEMENTACIÓN	98
5.1 Sensibilización y capacitación	99
5.2 Medición y análisis de la satisfacción del cliente	102
6. CONCLUSIONES	104
7. RECOMENDACIONES	105
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	106
ANEXOS	108