



UNIVERSIDAD FRANCISCO DE PAULA SANTANDER
DIVISIÓN BIBLIOTECA EDUARDO COTE LAMUS



RESUMEN TRABAJO DE GRADO

AUTOR(ES):

NOMBRE(S): LUIS FERNEY

APELLIDOS(S): PEÑA MÉNDEZ

FACULTAD: INGENIERÍA

PLAN DE ESTUDIOS: INGENIERÍA INDUSTRIAL

DIRECTOR:

NOMBRE(S): ALIX BELÉN

APELLIDOS(S): MARTÍNEZ ROJAS

TÍTULO DEL TRABAJO (TESIS): DISEÑO DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE

CALIDAD PARA LA EMPRESA DE AVALÚOS JAIRO CONTRERAS MÁRQUEZ

BASADO EN LA NTC. ISO 9001:2008

RESUMEN

Se realizó un diagnóstico en relación a la situación actual de la organización Jairo Contreras Márquez, en el ámbito comercial y de la Calidad, identificando el cumplimiento de los requisitos de la NTC ISO 9001:2008 y permitiendo diseñar una planeación estratégica como directriz para el diseño del Sistema de Gestión de Calidad, se identificaron los procesos y su secuencia en un mapa de procesos, se evidenció la interacción de los procesos por medio de una ficha de caracterización y, se diseñó la documentación cuya aplicación es necesaria en la organización para mantener evidencia de la conformidad de los requisitos.

PALABRAS CLAVE: Diagnostico, Documentación, Procesos, Sistema de Gestión de Calidad

CARACTERÍSTICAS:

PAGINAS: 227 PLANOS: 0 ILUSTRACIONES: 0 CD ROOM: 1

DISEÑO DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD PARA LA EMPRESA DE AVALÚOS
JAIRO CONTRERAS MÁRQUEZ BASADO EN LA NTC. ISO 9001:2008

LUIS FERNEY PEÑA MÉNDEZ

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

2015

DISEÑO DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD PARA LA EMPRESA DE AVALÚOS
JAIRO CONTRERAS MÁRQUEZ BASADO EN LA NTC. ISO 9001:2008

LUIS FERNEY PEÑA MÉNDEZ

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

Directora

ALIX BELÉN MARTÍNEZ ROJAS

Especialista en Aseguramiento de la Calidad

UNIVERSIDAD FRANCISCO DE PAULA SANTANDER

FACULTAD DE INGENIERÍA

PLAN DE ESTUDIOS DE INGENIERÍA INDUSTRIAL

SAN JOSÉ DE CÚCUTA

2015

Agradecimiento

El autor del presente trabajo de grado manifiesta sus agradecimientos a:

Alix Belén Martínez Rojas, Especialista en Aseguramiento de la Calidad y docente de la Universidad Francisco de Paula Santander, Directora del proyecto, por su dedicación, sus consejos y, su orientación y seguimiento para el desarrollo del trabajo.

Lina Yurley Ramírez Góngora, Ingeniera Industrial, Consultora en Sistemas de Gestión, por su permanente acompañamiento en el desarrollo de este trabajo.

Claudia Zulay Gómez Torra, Ingeniera Industrial, Consultora en Sistemas de Gestión, por su acompañamiento en el desarrollo de este trabajo.

Al personal de la organización Jairo Contreras Márquez, por confiar en mis capacidades y habilidades como ingeniero y, por permitirme entrar en sus instalaciones y suministrar la información necesaria para el desarrollo de este proyecto.

A la Universidad Francisco de Paula Santander, fuente de conocimientos, por darme la oportunidad de formarme como profesional.

Dedicatoria

A DIOS, por darme la oportunidad de obtener tan importante logro.

A mis Padres, por su ejemplo, amor y comprensión, por depositar en mí su confianza y su apoyo incondicional, por ser quienes hicieron posible la mayor parte de este triunfo en mi vida.

A mis hermanos, uno que me brinda su apoyo y cariño incondicional en este presente, y los otros que me iluminan y protegen desde el cielo.

A mi prometida, quien además es mi consejera y mi amiga, por contribuir en mi formación profesional, por darme aliento cuando lo necesito y, por su respeto y amor.



35006.01.13-

ACTA DE SUSTENTACIÓN DE UN TRABAJO DE GRADO

FECHA: Cúcuta, Marzo 25 del 2015

HORA: 05:00 p.m.

LUGAR: CREAD UFPS, SALA 3

PLAN DE ESTUDIOS: INGENIERÍA INDUSTRIAL

Título de la Tesis: "DISEÑO DEL SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD PARA LA EMPRESA DE AVALUOS JAIRO CONTRERAS MARQUEZ BASADO EN LA NTC ISO 9001:2008"

Jurados: Ing. MARTHA SOFIA ORJUELA ABRIL
Ing. FABIO ORLANDO SEGURA ESCOBAR
Doc. ANA MILENA GÓMEZ SOTO

Director: ALIX BELEN MARTINEZ ROJAS


Nombre del estudiante	Código	Calificación	
		Letra	Número
LUIS FERNEY PEÑA MENDEZ	1190722	CUATRO UNO	4,1

APROBADA


Ing. FABIO ORLANDO SEGURA ESCOBAR


Ing. MARTHA SOFIA ORJUELA ABRIL


Doc. ANA MILENA GÓMEZ SOTO


Vo.Bo. ROSA PATRICIA RAMIREZ
Coordinadora Comité Curricular
Ingeniería Industrial

Contenido

	pág.
Introducción	14
1. Problema	15
1.1 Título	15
1.2 Planteamiento del problema	15
1.3 Formulación del Problema	16
1.4 Justificación	17
1.4.1 A nivel de la empresa	17
1.4.2 A nivel del estudiante	17
1.5 Objetivos	18
1.5.1 Objetivo general	18
1.5.2 Objetivos específicos	18
1.6 Alcances y Limitaciones	18
1.6.1 Alcances	18
1.6.2 Limitaciones	18
2 Marco referencial	20
2.1 Antecedentes	20
2.2 Marco Contextual	21
2.2.1 Misión	22
2.2.2 Visión	22
2.3 Marco Teórico	22

2.3.1 Sistema de Gestión de Calidad	22
2.3.2 Implementación del Sistema de Calidad	22
2.3.3 Diagnóstico de la situación actual	23
2.3.4 Planeación estratégica	25
2.3.5 Plan estratégico	25
2.3.6 Enfoque basado en procesos	27
2.3.7 Mapa de procesos	27
2.3.8 Caracterización de los procesos	28
2.3.9 Documentación	29
2.4 Marco Conceptual	31
2.5 Marco Legal	32
3 Diseño Metodológico	33
3.1 Tipo de Investigación	33
3.2 Población y Muestra	33
3.2.1 Población	33
3.2.2 Muestra	34
3.3 Instrumentos para la Recolección de la Información	34
3.3.1 Fuentes primarias	34
3.3.2 Fuentes secundarias	34
3.4 Análisis de la Información	34
4 Diseño del Sistema de Gestión de la Calidad para la Empresa de Avalúos Jairo Contreras Márquez Basado en la NTC. ISO 9001:2008	35
4.1 Diagnóstico de la Situación Actual del la Organización	35

4.1.1 Diagnóstico del cumplimiento de los requisitos de la NTC. ISO 9001:2008	36
4.1.2 Diagnóstico organizacional frente a la actividad comercial	47
4.1.3 Planeación estratégica	51
4.1.3.1 Misión	51
4.1.3.2 Visión	53
4.1.3.3 Política de Calidad	55
4.1.3.4 Objetivos de Calidad	58
4.2 Identificación de los procesos en el mapa de procesos	61
4.3 Caracterización de los procesos	63
4.4 Documentación requerida por la NTC. ISO 9001:2008 y necesaria para la organización	67
4.4.1 Declaración documentada de la Política de Calidad y de los Objetivos de Calidad	71
4.4.2 Manual de Calidad	72
4.4.3 Procedimientos documentados	72
5 Conclusiones	78
6 Recomendaciones	80
Bibliografía	82
Anexos	84