



UNIVERSIDAD FRANCISCO DE PAULA SANTANDER
DIVISIÓN BIBLIOTECA EDUARDO COTE LAMUS



RESUMEN TRABAJO DE GRADO

AUTOR(ES): NOMBRES Y APELLIDOS COMPLETS

NOMBRE(S): ANDREA CAROLINA APELLIDOS: ORTEGA DURAN

NOMBRE(S): SERGIO ORLANDO APELLIDOS: SUAREZ GOMEZ

FACULTAD: INGENIERÍA

PLAN DE ESTUDIOS: INGENIRÍA INDUSTRIAL

DIRECTOR:

NOMBRE(S): MARTHA SOFIA APELLIDOS: ORJUELA ABRIL

TÍTULO DEL TRABAJO (TESIS): DISEÑO DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD PARA LA EMPRESA INGENIERÍA + CONTROL 2011 S.A.S. BAJO LOS LINEAMIENTOS DE LA NORMA NTC ISO 9001:2008 EN EL MUNICIPIO DE LOS PATIOS, NORTE DE SANTANDER

RESUMEN

Se realizó un diagnóstico que permitió determinar la situación actual de la empresa con base a lo requerido por la norma NTC ISO 9001:2008, desarrollando un direccionamiento estratégico de la organización. Se identificaron los procesos, elaborando el mapa de proceso de la empresa INGENIERÍA + CONTROL 2011 S.A.S. Igualmente, se caracterizaron los procesos que se ejecutaron en la empresa. Por último, se diseñaron los documentos exigidos por la norma que se ajustaran a la empresa.

PALABRAS CLAVE: Sistema, calidad, diseño, norma, empresa.

CARACTERÍSTICAS:

PÁGINAS: 173 PLANOS: ___ ILUSTRACIONES: ___ CD ROOM: 1

DISEÑO DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD PARA LA EMPRESA
INGENIERÍA + CONTROL 2011 S.A.S BAJO LOS LINEAMIENTOS DE LA NORMA NTC
ISO 9001:2008 EN EL MUNICIPIO DE LOS PATIOS, NORTE DE SANTANDER

ANDREA CAROLINA ORTEGA DURÁN

SERGIO ORLANDO SUÁREZ GÓMEZ

UNIVERSIDAD FRANCISCO DE PAULA SANTANDER

FACULTAD DE INGENIERÍA

PLAN DE ESTUDIOS DE INGENIERÍA INDUSTRIAL

CÚCUTA

2014

DISEÑO DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD PARA LA EMPRESA
INGENIERÍA + CONTROL 2011 S.A.S BAJO LOS LINEAMIENTOS DE LA NORMA NTC
ISO 9001:2008 EN EL MUNICIPIO DE LOS PATIOS, NORTE DE SANTANDER

ANDREA CAROLINA ORTEGA DURÁN
SERGIO ORLANDO SUÁREZ GÓMEZ

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

Directora

MARTHA SOFIA ORJUELA ABRIL
Ingeniera Industrial

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

2014



ACTA DE SUSTENTACIÓN DE UN TRABAJO DE GRADO

FECHA: Cúcuta, Noviembre 10 del 2014
HORA: 09:00 a.m.
LUGAR: CREAD, SALA DE FOTOGRAFIA
PLAN DE ESTUDIOS: INGENIERÍA INDUSTRIAL

Título de la Tesis: "DISEÑO DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD PARA LA EMPRESA INGENIERIA + CONTROL 2011 S.A.S. BAJO LOS LINEAMIENTOS DE LA NORMA NTC ISO 9001:2008 EN EL MUNICIPIO DE LOS PATIOS, NORTE DE SANTADER."


Jurados:
Ing. FABIO ORLANDO SEGURA ESCOBAR
Ing. ALIX BELEN MARTINEZ ROJAS
Doc. ANA MILENA GÓMEZ SOTO


Director: **MARTHA SOFIA ORJUELA RUIZ**

Nombre del estudiante	Código	Letra	Calificación	Número
ANDREA CAROLINA ORTEGA DURAN	1190946	CUATRO, CUATRO		4.4
SERGIO ORLANDO SUAREZ GOMEZ	1190752	CUATRO, CUATRO		4.4


A P R O B A D A


Ing. FABIO ORLANDO SEGURA ESCOBAR


Ing. ALIX BELEN MARTINEZ ROJAS


Vc.Bo. ROSA PATRICIA RAMÍREZ
Coordinadora Comité Curricular
Ingeniería Industrial


Doc. ANA MILENA GÓMEZ SOTO



Contenido

	pág.
Introducción	
1. Problema	14
1.1 Título	14
1.2 Planteamiento del Problema	14
1.3 Formulación del Problema	16
1.4 Justificación	16
1.4.1 A nivel de la organización	16
1.4.2 A nivel del estudiante	17
1.5 Objetivos	17
1.5.1 Objetivo general	17
1.5.2 Objetivos específicos	17
1.6 Alcances y limitaciones	17
1.6.1 Alcances	17
1.6.2 Limitaciones	18
1.7 Delimitaciones	18
1.7.1 Delimitación espacial	18
1.7.2 Delimitación temporal	18
2. Marco Referencial	19
2.1 Antecedentes	19

2.2 Marco Contextual	21
2.3 Marco teórico	22
2.3.1 Metodología de diagnóstico	22
2.3.1.1 Perfil de capacidad interna de la compañía (PCI)	22
2.3.1.2 Perfil de oportunidades y amenazas en el medio (POAM)	24
2.3.1.3 Análisis DOFA	25
2.3.2 Planeación estratégica	25
2.3.2.1 Visión corporativa	26
2.3.2.2 Misión corporativa	26
2.3.3 Sistema de gestión de calidad	28
2.3.4 Enfoque basado en procesos	30
2.3.5 Identificación y clasificación de los procesos	32
2.3.5.1 Identificación de procesos	33
2.3.5.2 Priorización de los procesos	33
2.3.5.3 Clasificación de los procesos	35
2.3.5.4 Clasificación según los cuatro capítulos de la norma NTC ISO 9001:2008	35
2.3.5.5 Mapa de procesos	36
2.3.5.6 Interacción de los procesos	36
2.3.5.7 Caracterización de procesos	37
2.3.5.8 Matriz de insumos y productos o interacción de procesos	38
2.3.6 Documentación del Sistema de Gestión de Calidad	40
2.3.6.1 Manual de calidad	41

2.3.6.2 Procedimientos documentados	43
2.3.6.3 Instrucciones de trabajo	46
2.3.6.4 Formularios	47
2.3.6.5 Documentos externos	48
2.3.6.6 Registros	48
2.4 Marco Legal	48
3. Diseño Metodológico	52
3.1 Tipo de Investigación	52
3.2 Población y Muestra	52
3.3 Instrumentos para la recolección de información	52
3.3.1 Fuentes primarias	52
3.3.2 Fuentes secundarias	53
3.4 Análisis de la Información	53
4. Diseño del Sistema de Gestión de Calidad	55
4.1 Situación Preliminar de la Empresa Ingeniería + Control 2011 S.A.S	55
4.1.1 Diagnóstico de un Sistema de Gestión de Calidad	55
4.1.2 Resultados del diagnóstico de la norma NTC ISO 9001:2008	73
4.1.3 Diagnóstico externo de la empresa	74
4.1.4 Análisis interno de la empresa	79
4.1.5 Análisis DOFA	82

4.2 Elaboración del Direccionamiento Estratégico	86
4.3 Diseño del Sistema de Gestión de Calidad	101
4.4 Documentación de Sistema de Gestión de Calidad	111
4.4.1 Manual de Calidad	116
5. Conclusiones	125
6. Recomendaciones	126
Bibliografía	127
Anexos	129