



UNIVERSIDAD FRANCISCO DE PAULA SANTANDER
BIBLIOTECA EDUARDO COTE LAMUS



RESUMEN TESIS DE GRADO

NOMBRE (S): JHOVANA
NOMBRE (S): LAURA MARGARITA

APELLIDOS: ESTEBAN SOLANO
APELLIDOS: NIÑO RAMÍREZ

FACULTAD: INGENIERIA

PLAN DE ESTUDIOS: INGENIERIA INDUSTRIAL

DIRECTOR:

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

TITULO DE LA TESIS: DISEÑO DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD EN LA ARROCERA AGUA CLARA S.A.S BAJO LOS LINEAMIENTOS DE LA NTC ISO 9001: 2008 EN LA CIUDAD DE CÚCUTA, NORTE DE SANTANDER

RESUMEN:

Se diseñó un Sistema de Gestión de Calidad en la ARROCERA AGUA CLARA S.A.S., en la ciudad de Cúcuta, Norte de Santander, para lo cual fue necesario realizar un diagnóstico para identificar el nivel de cumplimiento, de acuerdo a los parámetros establecidos en la NTC ISO 9001: 2008. Igualmente, se determinaron la política y los objetivos de calidad, coherentes con la misión y visión institucional. Se logró identificar y definir el mapa de procesos con su secuencia e interacción. Por último, se elaboró la caracterización de los procesos, así como la documentación exigida y requerida por la organización, con base en la norma NTC ISO 9001:2008.

Palabras clave: Sistema de gestión, calidad, procesos, documentación, cliente.

CARACTERÍSTICAS:

PAGINAS: 144

PLANOS:

ILUSTRACIONES:

CD-ROM: 1

DISEÑO DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD EN LA ARROCERA AGUA
CLARA S.A.S BAJO LOS LINEAMIENTOS DE LA NTC ISO 9001: 2008 EN LA
CIUDAD DE CÚCUTA, NORTE DE SANTANDER

JHOVANA ESTEBAN SOLANO
LAURA MARGARITA NIÑO RAMÍREZ

UNIVERSIDAD FRANCISCO DE PAULA SANTANDER
FACULTAD DE INGENIERÍA
PLAN DE ESTUDIOS DE INGENIERÍA INDUSTRIAL
SAN JOSÉ DE CÚCUTA
2014

DISEÑO DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD EN LA ARROCERA AGUA
CLARA S.A.S BAJO LOS LINEAMIENTOS DE LA NTC ISO 9001: 2008 EN LA
CIUDAD DE CÚCUTA, NORTE DE SANTANDER

JHOVANA ESTEBAN SOLANO
LAURA MARGARITA NIÑO RAMÍREZ

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

Directora
MARTHA SOFÍA ORJUELA ABRIL
Ingeniera Industrial
Especialista en Alta Gerencia

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, Agosto 06 del 2014

HORA: 11:00 a.m.

LUGAR: CREAD, SALA 3 TERCER PISO

PLAN DE ESTUDIOS: INGENIERÍA INDUSTRIAL

Título de la Tesis: "DISEÑO DEL SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD EN LA ARROCERA AGUA CLARA S.A.S BAJO LOS LINEAMIENTOS DE LA NTC ISO 9001: 2008 EN LA CIUDAD DE CÚCUTA, NORTE DE SANTANDER."

Jurados: Ing. ALIX BELEN MARTINEZ
Ing. SAMUEL CASTILLA
Doc. ANA MILENA GÓMEZ

Director: SOFIA ORJUELA ABRIL

Nombre del estudiante	Código	Calificación	
		Letra	Número
JHOVANA ESTEBAN SOLANO	1190800	CUATRO DOS	4.2
LAURA MARGARITA NIÑO RAMIREZ	1190756	CUATRO DOS	4.2

APROBADA

Ing. *Alix Belén Martínez R.*
ALIX BELEN MARTINEZ

Ing. *Samuel Castilla*
SAMUEL CASTILLA

Ana Milena Gómez S
Doc. ANA MILENA GÓMEZ

Rosa Patricia Ramírez D.
Vo.Bo. ROSA PATRICIA RAMIREZ
Coordinadora Comité Curricular
Ingeniería Industrial

Sofia Orjuela Abril

CONTENIDO

	pág.
INTRODUCCIÓN	13
1. PROBLEMA	14
1.1 TÍTULO	14
1.2 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	14
1.3 FORMULACIÓN DEL PROBLEMA	15
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	17
1.6.1 Alcance	17
1.6.2 Limitaciones	17
1.7 DELIMITACIONES	17
1.7.1 Delimitación espacial	17
1.7.2 Delimitación temporal	17
2. MARCO REFERENCIAL	18
2.1 ANTECEDENTES	18
2.2 MARCO CONTEXTUAL	19
2.2.1 Información general	19
2.2.2 Misión	20

2.2.3 Visión	20
2.3 MARCO TEÓRICO	20
2.3.1 Normas ISO 9000	20
2.3.2 Gestión de la calidad	22
2.3.3 Los ocho principios de la gestión de la calidad	28
2.3.4 Implantación de un sistema de gestión de la calidad según la NTC ISO 9001:2008	29
2.3.5 Fase de implantación	32
2.3.6 Manual de calidad	33
2.3.7 Procedimientos	34
2.3.7.1 Estructura de un procedimiento	34
2.3.8 Cómo documentar los procedimientos	36
2.3.8.1 Establecimiento de los grupos de trabajo	36
2.3.8.2 Desarrollo de los procedimientos	37
2.3.8.3 Implantación de los procedimientos	37
2.3.9 Control de documentos del sistema	37
2.3.10 Registros	37
2.3.11 Herramientas de la calidad	38
2.3.11.1 Matriz DOFA	38
2.4 MARCO CONCEPTUAL	39
2.5 MARCO LEGAL	42
3. DISEÑO METODOLÓGICO	43
3.1 TIPO DE INVESTIGACIÓN	43
3.2 POBLACIÓN Y MUESTRA	43

3.3 INSTRUMENTOS PARA LA RECOLECCIÓN DE LA INFORMACIÓN	43
3.3.1 Fuentes primarias	43
3.3.2 Fuentes secundarias	43
3.4 TÉCNICAS DE ANÁLISIS Y PROCESAMIENTO DE DATOS	44
4. DISEÑO DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD EN LA ARROCERA AGUA CLARA S.A.S BAJO LOS LINEAMIENTOS DE LA NTC ISO 9001: 2008	45
4.1 DIAGNÓSTICO	45
4.1.1 Diagnóstico actual del sistema de gestión de calidad	45
4.1.2 Resultados del diagnóstico de la norma NTC ISO 9001:2008	62
4.1.3 Diagnóstico de la situación actual de Arrocera Agua Clara S.A.S.	65
4.2 PLANEACIÓN ESTRATÉGICA DE ARROCERA AGUA CLARA S.A.S.	70
4.2.1 Misión	71
4.2.2 Visión	72
4.2.3 Comité de calidad	73
4.2.4 Política de calidad	73
4.2.5 Objetivos de calidad	76
4.3 PLANIFICACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD PARA ARROCERA AGUA CLARA S.A.S.	80
4.3.1 Identificación de los procesos	80
4.3.2 Interacción de los procesos	82
4.3.3 Mapa de procesos	84
4.3.4 Caracterización de los procesos	84
4.3.5 Indicadores de gestión	88
4.4 DOCUMENTACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	91

4.4.1 Elaboración de la documentación	91
4.4.2 Elaboración de documentos	93
5. CONCLUSIONES	103
6. RECOMENDACIONES	105
BIBLIOGRAFÍA	106
ANEXOS	108