



RESUMEN TESIS DE GRADO

AUTOR (ES):

NOMBRE (S): CARLOS FELIPE

APELLIDOS: PARADA RAMÓN

NOMBRE (S): _____

APELLIDOS: _____

FACULTAD: INGENIERÍA

PLAN DE ESTUDIOS: INGENIERÍA INDUSTRIAL

DIRECTOR:

NOMBRE (S): CLARA PAOLA

APELLIDOS: BARRETO PEDRAZA

TITULO DE LA TESIS: DISEÑO DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD DE ACUERDO A LA NORMA TÉCNICA COLOMBIANA NTC-ISO 9001:2008 EN LA EMPRESA TECNIPARTES DE LA CIUDAD DE CÚCUTA

RESUMEN:

En el presente proyecto se utilizó un tipo de investigación descriptivo para recopilar información del personal que labora en la empresa para diseñar el Sistema de Gestión de Calidad de acuerdo a la Norma Técnica Colombiana NTC-ISO 9001:2008 en TECNIPARTES de la ciudad de Cúcuta. Los resultados permitieron realizar el diagnóstico de la situación actual de la empresa, respecto a los requisitos de la Norma Técnica Colombiana NTC- ISO 9001:2008; así como las fortalezas y debilidades organizacionales. Se definió la planeación estratégica con la misión, visión, política de calidad y objetivos de calidad. Por último, se identificaron las actividades del sistema de gestión para definir el mapa de procesos. Por último, se diseñó la documentación de los procesos desarrollados en el sistema de gestión de la empresa que garantice el cumplimiento de los requisitos señalados en la Norma Técnica Colombiana NTC- ISO 9001:2008.

Palabras clave: Sistema de gestión, procesos, calidad, mejora continua.

CARACTERÍSTICAS:

PAGINAS: 142

PLANOS:

ILUSTRACIONES:

CD-ROM: 1

DISEÑO DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD DE ACUERDO A LA NORMA
TÉCNICA COLOMBIANA NTC-ISO 9001:2008 EN LA EMPRESA TECNIPARTES DE LA
CIUDAD DE CÚCUTA

CARLOS FELIPE PARADA RAMÓN

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 DE ACUERDO A LA NORMA
TÉCNICA COLOMBIANA NTC-ISO 9001:2008 EN LA EMPRESA TECNIPARTES DE LA
CIUDAD DE CÚCUTA

CARLOS FELIPE PARADA RAMÓN

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

Directora

CLARA PAOLA BARRETO PEDRAZA

Ingeniera Industrial

Especialista en Salud Ocupacional

UNIVERSIDAD FRANCISCO DE PAULA SANTANDER

FACULTAD DE INGENIERÍA

PLAN DE ESTUDIOS DE INGENIERÍA INDUSTRIAL

SAN JOSÉ DE CÚCUTA

2015



ACTA DE SUSTENTACIÓN DE UN TRABAJO DE GRADO

FECHA: Cúcuta, Noviembre 13 del 2015

HORA: 10:00 a.m.

LUGAR: CREAD SALA 1

PLAN DE ESTUDIOS: INGENIERIA INDUSTRIAL

Título de la Tesis: "DISEÑO DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD DE ACUERDO A LA NORMA TÉCNICA COLOMBIANA NTC-ISO 9001:2008 EN LA EMPRESA TECNIPARTES DE LA CIUDAD DE CÚCUTA."

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

Director: CLARA PAOLA BARRETO PEDRAZA

Nombre del estudiante	Código	Calificación	Número
		Letra	
CARLOS FELIPE PARADA RAMÓN	1190910	CUATRO, TRES	4.3

APROBADA

Ing. MARTHA SOFIA ORJUELA ABRIL

Ing. FABIO ORLANDO SEGURA ESCOBAR

Lic. 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 organización	17
1.4.2 A nivel del estudiante	17
1.5 Objetivos	17
1.5.1 Objetivo general	17
1.5.2 Objetivos específicos	18
1.6 Delimitaciones	18
1.6.1 Delimitación espacial	18
1.6.2 Delimitación temporal	18
1.7 Alcances y Limitaciones	18
1.7.1 Alcances	18
1.7.2 Limitaciones	19
2. Marco Referencial	20
2.1 Antecedentes	20
2.2 Marco Contextual	23
2.3 Marco Teórico	24
2.3.1 Calidad	24

2.3.2	Gestión de la calidad	25
2.3.3	Sistema de Gestión de la Calidad	25
2.3.4	ISO 9000:2005	26
2.3.5	NTC ISO 9001:2008	27
2.3.6	Elaboración del Sistema de Gestión de la Calidad	29
2.3.6.1	Diagnóstico	30
2.3.6.2	Planificación	30
2.3.6.3	Documentación del Sistema de Gestión de la Calidad	37
2.4	Marco Conceptual	38
2.5	Marco Legal	40
3.	Diseño Metodológico	41
3.1	Tipo de Investigación	41
3.2	Población y Muestra	42
3.2.1	Población	42
3.2.2	Muestra	42
3.3	Instrumentos para la Recolección de Información	42
3.3.1	Fuentes primarias	42
3.3.2	Fuentes secundarias	42
3.4	Análisis de la Información	43
4.	Resultados y Análisis	44
4.1	Diagnóstico de la Situación Actual de la Empresa	44
4.1.1	Diagnóstico NTC ISO 9001:2008	45
4.1.2	Análisis FODA	71
4.2	Direccionamiento Estratégico de Calidad	76

4.2.1 Grupo Primario de Calidad	76
4.2.2 Direccionamiento organizacional	78
4.2.2.1 Misión	78
4.2.2.2 Visión	79
4.2.2.3 Valores Corporativos	80
4.2.3 Direccionamiento de calidad	81
4.2.3.1 Política de calidad	81
4.2.3.2 Objetivos de calidad	85
4.3 Planificación del Sistema de Gestión de Calidad	87
4.3.1 Representante a la dirección	87
4.3.2 Alcance del Sistema de Gestión de la Calidad	88
4.3.3 Exclusiones del Sistema de Gestión de la Calidad	88
4.3.4 Identificación de los procesos	89
4.3.4.1 Procesos gerenciales o estratégicos	89
4.3.4.2 Procesos operativos o misionales	90
4.3.4.3 Procesos de apoyo o soporte	90
4.3.5 Interacción de los procesos	91
4.3.6 Mapa de procesos	91
4.3.7 Caracterización de procesos	96
4.3.8 Indicadores de gestión	98
4.4 Documentación del Sistema de Gestión de Calidad	107
4.4.1 Estructura básica y normalización de la documentación	107
4.4.2 Manual de calidad	110
4.4.3 Procedimientos de calidad exigidos por la norma	113

4.4.3.1 Procedimiento para el control de documentos	114
4.4.3.2 Procedimiento para el control de registros	114
4.4.3.3 Procedimiento para el control de no conformidades	114
4.4.3.4 Procedimiento de Auditoría	114
4.4.3.5 Procedimiento de Acciones Preventivas y Correctivas	115
4.4.4 Documentos del Sistema de Gestión de la Calidad	115
4.4.5 Registros del Sistema de Gestión de la Calidad	124
5. Conclusiones	127
6. Recomendaciones	129
Referencias Bibliográficas	130
Anexos	133