



**UNIVERSIDAD FRANCISCO DE PAULA SANTANDER
BIBLIOTECA EDUARDO COTE LAMUS**



RESUMEN – TESIS DE GRADO

AUTORES: DAMARYS SHIRLEY PORRAS PARRA

FACULTAD: INGENIERÍA

PLAN DE ESTUDIOS: INGENIERÍA DE PRODUCCIÓN INDUSTRIAL

DIRECTOR: ALBERTO ESPINEL MIRANDA

TITULO DE LA TESIS: DOCUMENTACIÓN E IMPLEMENTACIÓN DEL SISTEMA DE
GESTIÓN DE LA CALIDAD DE COLOMBIANA DE AVES S.A. CON BASE EN LA NORMA
INTERNACIONAL ISO 9001:2000

RESUMEN:

El presente proyecto documenta e implementa el Sistema de Gestión de la Calidad de la Empresa Colombiana de Aves S.A. bajo los lineamientos de la norma NTC ISO 9001:2000, lo cual permitirá evolucionar acorde con las preferencias del mercado, ya que este se hace más exigente cada vez en procura de sus propios beneficios particulares, de tal manera que un Sistema de Gestión de la Calidad, correctamente implementado en la organización, brindará confianza a los clientes potenciales y reales, conllevando a su crecimiento y permanencia dentro del mercado.

CARACTERISTICAS:

PAGINAS: 229

PLANOS:

ILUSTRACIONES:

CD-ROM: 1

DOCUMENTACIÓN E IMPLEMENTACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA
CALIDAD DE COLOMBIANA DE AVES S.A. CON BASE EN LA NORMA
INTERNACIONAL ISO 9001:2000

DAMARYS SHIRLEY PORRAS PARRA

UNIVERSIDAD FRANCISCO DE PAULA SANTANDER
FACULTAD DE INGENIERÍA
PLAN DE ESTUDIOS DE INGENIERÍA DE PRODUCCIÓN INDUSTRIAL
SAN JOSÉ DE CÚCUTA
2004

DOCUMENTACIÓN E IMPLEMENTACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA
CALIDAD DE COLOMBIANA DE AVES S.A. CON BASE EN LA NORMA
INTERNACIONAL ISO 9001:2000

DAMARYS SHIRLEY PORRAS PARRA

Proyecto de grado presentado como requisito para optar al título de:
INGENIERO DE PRODUCCIÓN INDUSTRIAL

Director
ALBERTO ESPINEL MIRANDA
Ingeniero Industrial

UNIVERSIDAD FRANCISCO DE PAULA SANTANDER
FACULTAD DE INGENIERÍA
PLAN DE ESTUDIOS DE INGENIERÍA DE PRODUCCIÓN INDUSTRIAL
SAN JOSÉ DE CÚCUTA
2004



UNIVERSIDAD FRANCISCO DE PAULA SANTANDER
FACULTAD DE INGENIERIA



ACTA DE SUSTENTACIÓN DE UN TRABAJO DE GRADO

FECHA: Cúcuta, 30 de noviembre de 2004

HORA: 16:00

LUGAR: Aula 4, Edificio CREAD

Plan de estudio: INGENIERÍA DE PRODUCCIÓN INDUSTRIAL


Título de la tesis: "DOCUMENTACIÓN E IMPLEMENTACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD DE COLOMBIANA DE AVES S.A. CON BASE EN LA NORMA INTERNACIONAL ISO 9001:2000"

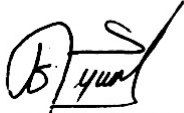
Jurados: YENNY JOHANA OVALLE MANTILLA
FABIO ORLANDO SEGURA ESCOBAR
JORGE GARCÍA RANGEL

Director: ALBERTO ESPINEL MIRANDA


Nombre de los estudiantes	Código	Calificación
		Letra Número
DAMARYS SHIRLEY PORRAS PARRA	190395	Cuatro, cuatro 4,4

A P R O B A D A


YENNY JOHANA OVALLE MANTILLA


FABIO ORLANDO SEGURA ESCOBAR


JORGE GARCÍA RANGEL


Vo.Bo. FABIO ORLANDO SEGURA ESCOBAR
Coordinador Comité Curricular
Ingeniería de Producción Industrial

Jeannette C.

Avenida Gran Colombia No. 12e-96 B Colsag Tel. 5753515 - 5776655 Fax (97) 5771988
CUCUTA - COLOMBIA

A Dios por las bendiciones recibidas, por ser mi inspiración y guía.

A mis padres, porque soy el resultado de sus esfuerzos y luchas constantes.

A mis hermanos, porque fueron mi modelo a seguir.

A Juan Pablo, por sostener siempre mi mano.

A mis sobrinas, por la chispa de alegría en mi vida.

Y a todas aquellas personas que me acompañaron en este largo proceso y que con su apoyo este esfuerzo dio resultado.

Damaris

AGRADECIMIENTOS

El Autor del presente proyecto expresa sus agradecimientos a:

ALBERTO ESPINEL MIRANDA, Ingeniero Industrial, consultor en sistemas de gestión de calidad, auditor líder ICONTEC, Y DIRECTOR DEL PROYECTO, por sus valiosas orientaciones y enseñanzas.

DIANA GABRIELA PARRA, Ingeniero Industrial, consultor en sistemas de gestión de calidad, por la oportunidad brindada.

JUAN CARLOS MORENO. Gerente general de la empresa Colombia de Aves S.A., por la confianza y el apoyo.

Personal de la empresa Colombia de Aves S.A., por la aceptación y colaboración.

CONTENIDO

	Pág.
INTRODUCCIÓN	15
1. PROBLEMA	16
1.1 TITULO	16
1.2 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	16
1.3 FORMULACIÓN DEL PROBLEMA	16
1.4 OBJETIVOS	16
1.4.1 General.	16
1.4.2 Específicos.	17
1.5 JUSTIFICACIÓN	17
1.6 DELIMITACIONES	18
1.6.1 Espacial	18
1.6.2 Temporal	19
1.6.3 Conceptual	19

1.7 ALCANCES Y LIMITACIONES	19
1.7.1 Alcance	19
1.7.2 Limitaciones	19
2. MARCO DE REFERENCIA	20
2.1 ANTECEDENTES	20
2.2 MARCO CONTEXTUAL	20
2.2.1 Información de la empresa	20
2.2.2 Reseña histórica de la empresa	21
2.2.3 Organigrama	22
2.2.4 Descripción del proceso productivo	25
2.3 BASES CONCEPTUALES Y TEORICAS	30
2.3.1 Bases conceptuales	30
2.3.2 Bases teóricas	36
2.4 BASES LEGALES	46
3. DISEÑO METODOLÓGICO	48
3.1 TIPO DE INVESTIGACIÓN	48

3.2 POBLACION Y MUESTRA	48
3.2.1 Población	48
3.2.2 Muestra	48
3.3 INSTRUMENTOS DE RECOLECCION	49
3.4 TECNICAS DE RECOLECCION DE LA INFORMACION	49
3.5 TECNICAS DE ANALISIS DE LA INFORMACION	50
4. PRESENTACIÓN DE RESULTADOS	52
4.1 REUNIÓN INICIAL CON LOS DIRECTIVOS DE COLOMBIANA DE AVES S.A.	52
4.2 PLANEACION ESTRATEGICA	52
4.2.1 Matriz DOFA	52
4.2.2 Misión	55
4.2.3 Visión	55
4.2.4 Política de calidad	55
4.2.5 Objetivos de calidad	55
4.3 ENFOQUE BASADO EN PROCESOS	58

4.3.1 Identificación de los procesos que inciden en la calidad de la realización del producto	58
4.3.2 Mapa de procesos de COLOMBIANA DE AVES S.A.	68
4.3.3 Comparación de los procesos identificados con los requisitos de la norma	69
4.4 CARACTERIZACIÓN DE LOS PROCESOS IDENTIFICADOS EN COLOMBIANA DE AVES S.A.	69
4.5 DOCUMENTACIÓN DE LOS PROCESOS DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD	70
4.5.1 Declaración documentada de una política y objetivos de calidad	70
4.5.2 Manual de calidad	71
4.5.3 Procedimientos documentados acorde con las necesidades de la empresa y aquellos exigidos por la Norma NTC ISO 9001:2000	71
4.5.4 Registros necesarios para implementar el Sistema de Gestión de la Calidad	71
4.5.5 Estructura documental	72
4.5.6 Revisión de la documentación elaborada	73
4.5.7 Validación de los documentos	74
4.5.8 Ajustes generales de la documentación	75
4.6 SEGUIMIENTO Y MEDICION DE LOS PROCESOS	75

5. CONCLUSIONES	77
6. RECOMENDACIONES	79
BIBLIOGRAFÍA	80
ANEXOS	73