



RESUMEN – TESIS DE GRADO

AUTORES: MALLELY CAROLINA GÓMEZ MENDOZA
LEIDY JOHANNA SANTAELLA GUEVARA

FACULTAD: INGENIERIAS

PLAN DE ESTUDIOS: INGENIERIA DE PRODUCCIÓN INDUSTRIAL

DIRECTOR: MARTHA ISABEL RUEDA

TITULO DE LA TESIS: DISEÑO Y ESTRUCTURACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD, PARA EL OPERADOR LOGÍSTICO UPES COODIFRONT, SEGÚN LOS REQUISITOS DE LA NORMA ISO 9001:2000

RESUMEN:

El presente trabajo de grado contiene las etapas necesarias para realizar la documentación de un sistema de gestión de la calidad en cumplimiento con los requisitos de la NTC ISO 9001:2000, en la Cooperativa de Trabajo Asociado COODIFRONT; junto con los diversos métodos para asegurar su adecuada divulgación e implementación, con el fin de preparar a la empresa para la auditoria de otorgamiento, que se tiene programada en el lapso de un año a partir del inicio del proyecto.

CARACTERÍSTICAS:

PAGINAS: 215

PLANOS:

ILUSTRACIONES:

CD-ROM: 1

**DISEÑO Y ESTRUCTURACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD,
PARA EL OPERADOR LOGÍSTICO UPES COODIFRONT, SEGÚN LOS
REQUISITOS DE LA NORMA ISO 9001:2000**

**MALLELY CAROLINA GOMEZ MENDOZA
LEIDY JOHANNA SANTAELLA GUEVARA**

**UNIVERSIDAD FRANCISCO DE PAULA SANTANDER
FACULTAD DE INGENIERÍA
PLAN DE ESTUDIOS DE INGENIERÍA DE PRODUCCIÓN INDUSTRIAL
SAN JOSÉ DE CÚCUTA
2007**

**DISEÑO Y ESTRUCTURACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD,
PARA EL OPERADOR LOGÍSTICO UPES COODIFRONT, SEGÚN LOS
REQUISITOS DE LA NORMA ISO 9001:2000**

MALLELY CAROLINA GOMEZ MENDOZA

LEIDY JOHANNA SANTAELLA GUEVARA

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

**Directora
MARTHA ISABEL RUEDA
Ingeniero Industrial**

**UNIVERSIDAD FRANCISCO DE PAULA SANTANDER
FACULTAD DE INGENIERÍA
PLAN DE ESTUDIOS DE INGENIERÍA DE PRODUCCIÓN INDUSTRIAL
SAN JOSÉ DE CÚCUTA
2007**



UNIVERSIDAD FRANCISCO DE PAULA SANTANDER

FACULTAD DE INGENIERÍA



ACTA DE SUSTENTACIÓN DE UN TRABAJO DE GRADO

FECHA: Cúcuta, 20 de Febrero de 2007
HORA: 9:00 Horas
LUGAR: CENTRO DE MATERIALES CERAMICOS
Plan de Estudios: INGENIERIA DE PRODUCCION INDUSTRIAL

Titulo de la tesis: "DISEÑO Y ESTRUCTURACION DEL SISTEMA DE GESTION DE LA CALIDAD, PARA EL OPERADOR LOGISTICO UPES COODIFRONT, SEGUN LOS REQUISITOS DE LA NORMA ISO 9001:2000"

Jurados: FABIO ORLANDO SEGURA ESCOBAR
JORGE SANCHEZ MOLINA
RUTH ADRIANA CASTELLANOS

Director: MARTHA ISABEL RUEDA

Nombre de los estudiantes	Código	Calificación	
		Letra	Número
MALLELY CAROLINA GOMEZ MENDOZA	190550	Cuatro, Cuatro	4,4
LEIDY JOHANNA SANTAELLA GUEVARA	190551	Cuatro, Cuatro	4,4

APROBADO

FABIO ORLANDO SEGURA ESCOBAR

JORGE SANCHEZ MOLINA

RUTH ADRIANA CASTELLANOS

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

Martha A

Av. Gran Colombia No. 12E-96 Barrio Coisag- Teléfonos: 5776655 ext: 115-116 Fax: 5771988
Cúcuta - Colombia

Este trabajo de grado esta dedicado:

A mi madre Florilia Mendoza Bermont por su paciencia, amor y ternura, a mi padre Luis Alberto Gomez Mendoza por su cariño, apoyo y por enseñarme el valor de la vida

A mis hermanos Dany Gomez Mendoza y Albeiro Gomez Mendoza por su compañía

A Daniel Gómez Sánchez y Jesús David Mendoza Laguado por ser mi alegría y fuerza lograr mis objetivos

A Néstor Cárdenas Rincón por estar siempre a mi lado brindándome su amor

Mallely Carolina Gómez Mendoza

Este trabajo de grado esta dedicado:

A mis padres Deyanira Guevara Restrepo y Efraín Santaella Perez por estar siempre a mi lado apoyándome y dándome su amor.

A mis hermanos Carlos Santaella Guevara y Efraín Santaella Guevara porque siempre me han cuidado y dado felicidad.

A mi hermana Lorena Suarez Guevara y mí cuñado Omar Suarez Velasco, ya que siempre he podido contar con ellos.

A mi sobrina Luna Saray Santaella por ser esa luz que hizo mi vida más feliz.

A Hellar Gregory Gutiérrez Castro por darme su apoyo en los momentos mas difíciles.

Leidy Johanna Santaella Guevara

AGRADECIMIENTOS

Las autoras del presente proyecto expresan sus agradecimientos a:

MARTHA ISABEL RUEDA, Ingeniera Industrial, consultora en sistemas de gestión de calidad, auditor líder SGS, Y DIRECTORA DEL PROYECTO, por sus valiosas orientaciones y enseñanzas.

JORGE EDUARDO RODRIGUEZ y AMPARO VILLAMIZAR, directivos de COODIFRONT, por la oportunidad, apoyo y colaboración brindada.

Personal de la Cooperativa COODIFRONT, por la aceptación y colaboración.

CONTENIDO

	Pág.
INTRODUCCIÓN	15
1. RECONOCIMIENTO GENERAL Y DIAGNÓSTICO DE LA SITUACIÓN INICIAL DE LA COOPERATIVA	17
1.1 RECONOCIMIENTO GENERAL DE UPES COODIFRONT	17
1.2 DIAGNÓSTICO DE LA SITUACIÓN INICIAL DE LA COOPERATIVA	17
2. DESARROLLO DE LA PLANIFICACIÓN ESTRATÉGICA	20
2.1 ANÁLISIS DOFA	20
2.2 MISIÓN.	21
2.3 VISIÓN	21
2.4 POLÍTICA DE CALIDAD	26
2.5 OBJETIVOS DE CALIDAD	27
3. SENSIBILIZACIÓN INICIAL	28
4. GESTIÓN POR PROCESOS	29
4.1 IDENTIFICACIÓN DE LOS PROCESOS QUE INTERVIENEN EN EL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD DE COODIFRONT	29

4.2 CARACTERIZACIONES DE LOS PROCESOS	32
5. DOCUMENTACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD	33
5.1 POLÍTICA Y OBJETIVOS DE CALIDAD	33
5.2 MANUAL DE CALIDAD	33
5.3 PROCEDIMIENTOS REQUERIDOS POR LA NORMA	34
5.4 ESTRUCTURA DOCUMENTAL	34
5.5 REGISTROS DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD	35
6. IMPLEMENTACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD	36
6.1 REVISIÓN Y APROBACIÓN DE DOCUMENTOS	36
6.1.1 Responsables o dueños de procesos	36
6.1.2 Comité de calidad	37
6.2 DIVULGACIÓN DE DOCUMENTOS	38
6.2.1 Sensibilización	38
6.2.2 Comunicación del sistema	39
6.3 SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN DE LOS PROCESOS	39

6.3.1 Análisis de resultados	49
6.3.2 Acciones correctivas y preventivas	58
7. AUDITORIA INTERNA	59
8. CONCLUSIONES	61
9. RECOMENDACIONES	62
BIBLIOGRAFIA	63
ANEXOS	65