



RESUMEN TESIS DE GRADO

AUTOR (ES):

NOMBRE (S): GREGORIO ANTONIO _____

APELLIDOS: LEAL CASTRO _____

NOMBRE (S): _____

APELLIDOS: _____

FACULTAD: _____ CIENCIAS BASICAS _____

PLAN DE ESTUDIOS: _____ ESPECIALIZACION EN ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD _____

DIRECTOR:

NOMBRE (S): IVAN DARIO _____

APELLIDOS: AGUDELO SALDARRIAGA _____

TITULO DE LA TESIS: PROPUESTA DE DISEÑO DEL PROCESO DE ADQUISICION
DE PRODUCTOS Y SERVICIOS EN LA EMPRESA ENZQUIMICOS VENEZUELA,
APARTIR DE LOS REQUISITOS NTC ISO 9001:2008

RESUMEN:

Se desarrolló un diagnóstico del sistema actual de la empresa frente a la norma NTC ISO 9001:2008, para elaborar el diseño para una plataforma estratégica en dos partes una que comprenda los parámetros de direccionamiento de la empresa y otra plataforma para contener parámetros de direccionamiento de calidad. Igualmente, se realizó una propuesta para mejoramiento del proceso de adquisición de productos y servicios, mediante el desarrollo de herramientas de evaluación para el proceso de adquisición de productos y servicios

Palabras clave: diseño, proceso, productos y servicios, sistema de gestión de calidad.

CARACTERÍSTICAS:

PAGINAS: 94

PLANOS:

ILUSTRACIONES:

CD-ROM: 1

PROPUESTA DE DISEÑO DEL PROCESO DE ADQUISICION DE PRODUCTOS
Y SERVICIOS EN LA EMPRESA ENZQUIMICOS VENEZUELA, APARTIR DE
LOS REQUISITOS NTC ISO 9001:2008

GREGORIO ANTONIO LEAL CASTRO

UNIVERSIDAD FRANCISCO DE PAULA SANTANDER
FACULTAD DE CIENCIAS BASICAS
PLAN DE ESTUDIOS DE ESPECIALIZACION EN ASEGURAMIENTO DE LA
CALIDAD
SAN JOSÉ DE CÚCUTA
2014

PROPUESTA DE DISEÑO DEL PROCESO DE ADQUISICION DE PRODUCTOS
Y SERVICIOS EN LA EMPRESA ENZQUIMICOS VENEZUELA, APARTIR DE
LOS REQUISITOS NTC ISO 9001:2008

GREGORIO ANTONIO LEAL CASTRO

Trabajo de grado presentado como requisito para optar al título de
Especialista en Aseguramiento de la Calidad

Director
IVAN DARIO AGUDELO SALDARRIAGA
Ingeniero Industrial

UNIVERSIDAD FRANCISCO DE PAULA SANTANDER
FACULTAD DE CIENCIAS BASICAS
PLAN DE ESTUDIOS DE ESPECIALIZACION EN ASEGURAMIENTO DE LA
CALIDAD
SAN JOSÉ DE CÚCUTA
2014



ACTA DE SUSTENTACIÓN DE TRABAJO DE GRADO

FECHA: NOVIEMBRE 29 HORA: 6:30 PM
LUGAR: SALA 301 DE EDIFICIO DE POSTGRADOS
FACULTAD: CIENCIAS BASICAS - DEPARTAMENTO DE QUIMICA

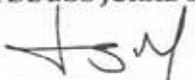
TITULO DE LA TESIS: PROPUESTA DE DISEÑO DEL PROCESO DE
ADQUISICION DE PRODUCTOS Y SERVICIOS EN LA EMPRESA
ENZIQUIMICOS VENEZUELA, APARTIR DE LOS REQUISITOS NTC ISO
9001:2008

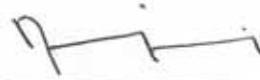
JURADO: JORGE SANCHEZ MOLINA
AUDIN ALOISO GAMBOA
PAULO CESAR VALENZUELA LOPEZ
DIRECTOR: IVÁN DARÍO AGUDELO SALDARRIAGA

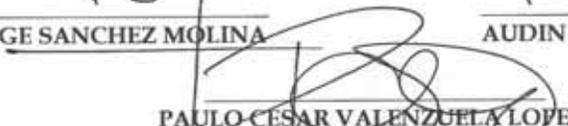
NOMBRE DE LOS ESTUDIANTES	CÓDIGO	CALIFICACIÓN
<u>GREGORIO ANTONIO LEAL CASTRO</u>	20170	4,4

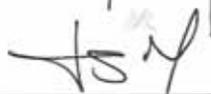
APROBADA

FIRMA DE LOS JURADOS:


JORGE SANCHEZ MOLINA


AUDIN ALOISO GAMBOA


PAULO CESAR VALENZUELA LOPEZ

Vo. Bo. 
JORGE SANCHEZ MOLINA
Coordinador Comité Curricular

CONTENIDO

	pág.
INTRODUCCIÓN	12
1. PROBLEMA	13
1.1 TITULO	13
1.2 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	13
1.3 FORMULACION DEL PROBLEMA	14
1.4 SISTEMATIZACION	14
1.5 JUSTIFICACION	15
1.6 HIPOTESIS	15
1.7 OBJETIVOS	16
1.7.1 Objetivo general	16
1.7.2 Objetivo específicos	16
1.8 ALCANCES Y LIMITACIONES	17
1.8.1 Alcances	17
1.8.2 Limitaciones	17
2. MARCO DE REFERENCIA	18
2.1 MARCO TEÓRICO	18
2.2 MARCO CONCEPTUAL	25
2.3 MARCO LEGAL	27
3. DISEÑO METODOLOGICO	29

3.1 TIPO DE INVESTIGACIÓN	29
3.2 POBLACIÓN Y MUESTRA	29
3.2.1 Población	29
3.2.2 Muestra	29
3.3 INSTRUMENTOS	30
3.4 RECOLECCION DE LA INFORMACIÓN	30
3.5 ANALISIS DE LA INFORMACION	31
4. DESARROLLO DEL PROYECTO	32
4.1 DIAGNOSTICO	32
4.1.1 Situación Inicial	33
4.1.2 Análisis situación inicial	40
4.1.3 Debilidades detectadas	40
4.2 PLATAFORMA ESTRATEGICA	41
4.2.1 Plataforma estratégica de la empresa	42
4.2.1.1 Matriz DOFA	42
4.2.1.2 Misión	47
4.2.1.3 Objetivos estratégicos o intenciones de la organización	48
4.2.2 Visión	49
4.2.3 Plataforma estratégica del sistema de calidad	50
4.2.3.1 Política de calidad	50
4.2.3.2 Objetivos de calidad	52
4.2.3.3 Indicadores de calidad	54
4.2.3.4 Mapa de proceso	56

4.3 DISEÑO DEL PROCESO DE ADQUISICIÓN DE PRODUCTOS Y SERVICIOS	58
4.3.1 Ciclo PHVA	59
4.3.2 Acciones y propuestas	59
4.3.2.1 Caracterización del proceso	60
4.3.2.2 Control de documentos	63
4.3.2.3 Control de registros	67
4.4 HERRAMIENTAS DE EVALUACION	69
5. CONCLUSIONES	80
6. RECOMENDACIONES	81
BIBLIOGRAFIA	82
ANEXOS	84