

	GESTIÓN DE RECURSOS Y SERVICIOS BIBLIOTECARIOS	Código	FO-SB-12/v0
	ESQUEMA HOJA DE RESUMEN	Página	1/171

### RESUMEN TRABAJO DE GRADO

**AUTOR(ES):**

**NOMBRE(S):** ALEJANDRA **APELLIDOS:** SARABIA GUARÍN

**NOMBRE(S):** \_\_\_\_\_ **APELLIDOS:** \_\_\_\_\_

**FACULTAD:** INGENIERÍA

**PLAN DE ESTUDIOS:** INGENIERIA INDUSTRIAL

**DIRECTOR:**

**NOMBRE(S):** OSCAR JOSÉ **APELLIDOS:** CÁCERES RINCÓN

**TÍTULO DEL TRABAJO (TESIS):** ACTUALIZACIÓN DE LA DOCUMENTACION DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD DE CEMEX COLOMBIA S.A. PLANTA CÚCUTA-LOS PATIOS BAJO LOS LINEAMIENTOS DE LA NORMA NTC ISO 9001:2008

### RESUMEN

En el presente proyecto se utilizaron dos tipos de investigación; (a) descriptiva para el diagnóstico del estado actual de la documentación del Sistema de Gestión de Calidad de Cemex Colombia S.A planta Los Patios. El objetivo del proyecto fue actualizar la documentación del sistema para ajustarla a las necesidades actuales de la empresa y a los requisitos de la norma ISO 9001:2008, de acuerdo a los resultados del diagnóstico. Las entrevistas al personal involucrado, junto con la revisión documental y la observación directa en campo, permitió redactar los borradores de los documentos que se enviaron a ruta de aprobación. Finalmente los documentos aprobados y publicados, fueron socializados a las parte interesadas, especificaste a los jefes de procesos, y los responsables de su correcta ejecución o verificación de cumplimiento.

**PALABRAS CLAVE:** Sistema de Gestión de Calidad, Cemex, Documentación, ISO 9001:2008.

### CARACTERÍSTICAS:

**PÁGINAS:** 171 **PLANOS:** \_\_\_\_\_ **ILUSTRACIONES:** \_\_\_\_\_ **CD ROOM:** 1

Elaboró		Revisó		Aprobó	
Equipo Operativo del Proceso		Comité de Calidad		Comité de Calidad	
<b>Fecha</b>	24/10/2014	<b>Fecha</b>	05/12/2014	<b>Fecha</b>	05/12/2014

ACTUALIZACIÓN DE LA DOCUMENTACION DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE  
CALIDAD DE CEMEX COLOMBIA S.A. PLANTA CÚCUTA-LOS PATIOS BAJO LOS  
LINEAMIENTOS DE LA NORMA NTC ISO 9001:2008

ALEJANDRA SARABIA GUARÍN

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

2016

ACTUALIZACIÓN DE LA DOCUMENTACION DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE  
CALIDAD DE CEMEX COLOMBIA S.A. PLANTA CÚCUTA-LOS PATIOS BAJO LOS  
LINEAMIENTOS DE LA NORMA NTC ISO 9001:2008

ALEJANDRA SARABIA GUARÍN

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

Director

OSCAR JOSÉ CÁCERES RINCÓN

Ingeniero Industrial

Especialista en Alta Gerencia

MSc. Administración con énfasis en Gestión Integrada de la Calidad

UNIVERSIDAD FRANCISCO DE PAULA SANTANDER

FACULTAD DE INGENIERÍA

PLAN DE ESTUDIOS DE INGENIERIA INDUSTRIAL

SAN JOSÉ DE CÚCUTA

2016



## ACTA DE SUSTENTACIÓN DE UN TRABAJO DE GRADO

FECHA: Febrero, 05 del 2016  
HORA: 07:30 a.m.  
LUGAR: laboratorio Empresarial - LM 103  
PLAN DE ESTUDIOS: INGENIERIA INDUSTRIAL

Título de la Tesis: "ACTUALIZACIÓN DE LA DOCUMENTACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD DE CEMEX COLOMBIA S.A PLANTA CÚCUTA - LOS PATIOS BAJO LOS LINEAMIENTOS DE LA NORMA NTC ISO 9001:2008."

Jurados: **Ing. PEDRO GARZÓN AGUDELO**  
**Ing. FABIO ORLANDO SEGURA ESCOBAR**  
**Lic. ANA MILENA GÓMEZ SOTO**

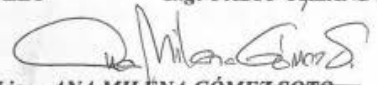
Director: OSCAR JOSÉ CÁCERES RINCÓN

Nombre del estudiante	Código	Calificación	
		Letra	Número
ALEJANDRA SARABIA GUARIN	1190992	CUATRO, TRES	4.3

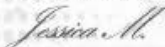
### APROBADA

  
Ing. PEDRO GARZÓN AGUDELO

  
Ing. FABIO ORLANDO SEGURA ESCOBAR

  
Lic. ANA MILENA GÓMEZ SOTO

  
No.Bo. ROSA PATRICIA RAMÍREZ  
Coordinadora Comité Curricular  
Ingeniería Industrial

  
Jessica M.

## Contenido

	<b>pág.</b>
Introducción	13
1. Problema	15
1.1 Título	15
1.2 Planteamiento del Problema	15
1.3 Formulación del Problema	16
1.4 Justificación	16
1.4.1 A nivel de la empresa	16
1.4.2 A nivel del estudiante	17
1.5 Objetivos	17
1.5.1 Objetivo general	17
1.5.2 Objetivos específicos	17
1.6 Alcances y limitaciones	18
1.6.1 Alcances	18
1.6.2 Limitaciones	19
2. Marco Referencial	20
2.1 Antecedentes	20
2.1.1 Antecedente internacional	20
2.1.2 Antecedente nacional	21
2.1.3 Antecedente locales	22
2.2 Marco Contextual	23
2.2.1 Descripción general de la empresa	23
2.2.2 Sistema de gestión de calidad	25

2.2.2.1 Mapa de procesos	26
2.3 Marco Teórico	27
2.3.1 Sistema de gestión de calidad.	27
2.3.2 ISO 9001:2008 – Requisitos para un sistema de gestión de la calidad.	27
2.3.3 El rol de la documentación en un sistema de gestión de calidad.	28
2.3.3.1 Por qué administrar los documentos.	29
2.3.3.2 Estructura jerárquica	30
2.4 Marco Conceptual	33
2.5 Marco Legal	35
2.5.1 Resolución SIC No.16379 del 18 de junio de 2003	35
2.5.2 Art. 3 Ley 155 de 1959	36
2.5.3 Decreto 2153 de 1992	36
2.5.4 Decreto 2269 de 1993	37
3. Diseño Metodológico	38
3.1 Tipo de Investigación	38
3.2 Población y Muestra	38
3.2.1 Población	38
3.2.2 Muestra	39
3.3 Técnicas e Instrumentos para la Recolección de Información	39
3.3.1 Fuentes primarias	39
3.3.2 Fuentes secundarias	40
3.4 Análisis de la Información	40
4. Desarrollo del Proyecto	42

4.1 Diagnóstico del Estado Actual de la Documentación del Sistema de Gestión de Calidad de Cemex Colombia S.A Planta Cúcuta-Los Patios	42
4.2 Modificaciones a la Documentación no Conforme del Sistema de Gestión de Calidad	70
4.2.1 Procedimiento para el control de documentos.	70
4.2.1.1 Estructura de la documentación del sistema de gestión de calidad de Cemex Colombia S.A	73
4.2.2 Modificaciones realizadas a la documentación del SGC de planta Cúcuta-Los Patios	76
4.3 Socialización y Sensibilización	92
5. Conclusiones	97
6. Recomendaciones	99
Referencias Bibliográficas	101
Anexos	71