

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

RESUMEN TRABAJO DE GRADO

AUTOR(ES):

NOMBRE(S): MARLON ANDRES **APELLIDOS:** TORRES PÁEZ

NOMBRE(S): _____ **APELLIDOS:** _____

FACULTAD: _____ INGENIERÍA

PLAN DE ESTUDIOS: INGENIERÍA INDUSTRIAL

DIRECTOR:

NOMBRE(S): MARTHA SOFÍA **APELLIDOS:** ORJUELA ABRIL

TÍTULO DEL TRABAJO (TESIS): DISEÑO DE UN SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD BAJO LA NORMA ISO 9001:2015 PARA LA EMPRESA TRITURADOS EL ZULIA S.A.S. UBICADA EN EL MUNICIPIO EL ZULIA, NORTE DE SANTANDER

RESUMEN

El sistema de Gestión de Calidad ha tomado importancia en las empresas actuales, enfocadas a fomentar mejoras en los procesos y servicios ofrecidos a los clientes, en este caso el estudio se realizó en la empresa Triturados El Zulia S.A.S., donde se puede observar las necesidades que tiene la empresa y las expectativas que poseen de la norma internacional ISO 9001:2015.

En el presente trabajo se plantearon cuatro objetivos específicos que ayudara a enfocar el diseño del Sistema de Gestión siendo el objetivo principal, para realizarlos se recurrió a metodologías para el cumplimiento de los mismos, se pudo obtener resultados en el contexto organizacional, partes interesadas, marco estratégico, documentación y el análisis de los riesgos guiados con la ayuda de la alta dirección para empalmar todas las actividades de la organización comunicando a todos los niveles las acciones de cambio en la empresa.

PALABRAS CLAVES: Calidad, proceso, servicio, riesgo y mejora.

CARACTERÍSTICAS:

PÁGINAS: 135 **PLANOS:** _____ **ILUSTRACIONES:** _____ **CD ROOM:** 1

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

COPIA NO CONTROLADA

DISEÑO DE UN SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD BAJO LA NORMA ISO 9001:2015
PARA LA EMPRESA TRITURADOS EL ZULIA S.A.S. UBICADA EN EL MUNICIPIO EL
ZULIA, NORTE DE SANTANDER

MARLON ANDRES TORRES PÁEZ

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

2017

DISEÑO DE UN SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD BAJO LA NORMA ISO 9001:2015
PARA LA EMPRESA TRITURADOS EL ZULIA S.A.S. UBICADA EN EL MUNICIPIO EL
ZULIA NORTE DE SANTANDER

MARLON ANDRES TORRES PÁEZ

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

Directora.

MARTHA SOFÍA ORJUELA ABRIL

M.Sc. Administración de empresas con especialidad en dirección de proyectos.

UNIVERSIDAD FRANCISCO DE PAULA SANTANDER

FACULTAD DE INGENIERÍA

PLAN DE ESTUDIOS DE INGENIERÍA INDUSTRIAL

SAN JOSÉ DE CÚCUTA

2017



ACTA DE SUSTENTACIÓN DE UN TRABAJO DE GRADO

FECHA: febrero, 08 del 2017
HORA: 10:00 A.M.
LUGAR: LABORATORIO EMPRESARIAL
PLAN DE ESTUDIOS: INGENIERIA INDUSTRIAL

Título de la Tesis: "DISEÑO DE UN SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD BAJO LA NORMA ISO 9001:2015 PARA LA EMPRESA TRITURADOS EL ZULIA S.A.S UBICADA EN EL MUNICIPIO DEL ZULIA NORTE DE SANTANDER."


Jurados:

Ing. RUTH REYES VILLALBA
Ing. PEDRO ANTONIO GARZON AGUDELO
Lic. ANA MILENA GÓMEZ SOTO

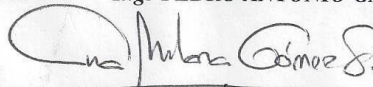
Director: Ing. MARTHA SOFIA ORJUELA ABRIL

Nombre del estudiante	Código	Calificación	
		Letra	Número
MARLON ANDRES TORRES PAEZ	1191321	CUATRO, DOS	4.2

APROBADA


Ing. RUTH REYES VILLALBA


Ing. PEDRO ANTONIO GARZON AGUDELO


Lic. ANA MILENA GÓMEZ SOTO


Vo.Bo. ROSA PATRICIA RAMÍREZ
Coordinadora Comité Curricular
Ingeniería Industrial


Jessica M.

Contenido

	pág.
Introducción	15
1. El Problema	16
1.1 Título	16
1.2 Planteamiento del Problema	16
1.3 Formulación del Problema	18
1.4 Justificación	18
1.4.1 A nivel de la empresa	18
1.4.2 A nivel del estudiante	18
1.5 Objetivos	19
1.5.1 Objetivo general	19
1.5.2 Objetivos específicos	19
1.6 Alcances y Limitaciones	19
1.6.1 Alcances	19
1.6.2 Limitaciones	20
2. Marco Referencial	21
2.1 Antecedentes	21
2.2 Marco Teórico	25
2.2.1 Directrices organizacionales	25
2.2.1.1 Diagnóstico organizacional	25
2.2.1.2 Direccionamiento estratégico	25
2.2.2 Gestión del riesgo	26

2.2.3	Procesos productivos	27
2.2.3.1	Gestión por procesos	27
2.2.3.2	Clasificación de los procesos	28
2.2.3.3	Jerarquía de los procesos	29
2.2.3.4	Características de los procesos	29
2.2.4	Métodos de seguimiento y medición	29
2.2.4.1	Mapa de proceso	29
2.2.4.2	Diagrama de flujo	30
2.2.4.3	Matriz DOFA	30
2.2.4.4	Indicadores	31
2.2.5	Sistemas de gestión	31
2.2.5.1	Calidad	31
2.2.5.2	Ciclo PHVA. Norma Técnica Colombiana NTC-ISO 9001	33
2.2.5.3	Sistema de Gestión de Calidad	34
2.2.5.4	Norma ISO	35
2.2.5.5	Principios de la Gestión de Calidad	36
2.2.5.6	Documentación del sistema	36
2.3	Marco Conceptual	37
2.4	Marco Contextual	39
2.4.1	Información general	39
2.4.1.1	Misión	40
2.4.1.2	Visión	40
2.4.1.3	Política integral de calidad	40
2.4.1.4	Objetivos institucionales	41

2.4.1.5 Valores corporativos	41
2.4.1.6 Productos que comercializan Triturados El Zulia S.A.S.	41
2.5 Marco Legal	42
3. Diseño Metodológico	44
3.1 Tipo de Investigación	44
3.2 Población y Muestra	44
3.2.1 Población	44
3.2.2 Muestra	44
3.3 Instrumentos para la Recolección de la Información	45
3.3.1 Fuentes Primarias	45
3.3.2 Fuentes Secundarias	45
3.4 Análisis de la Información	45
4. Diseño del Sistema de Gestión de Calidad	47
4.1 Situación inicial de Triturados El Zulia S.A.S.	47
4.1.1 Diagnóstico del Sistema de Gestión de Calidad	47
4.1.1.1 Resultados de la matriz de diagnóstico	48
4.1.1.1 Diagnóstico organizacional	54
4.2 Direccionamiento Estratégico	59
4.2.1 Misión	59
4.2.2 Visión	61
4.2.3 Organigrama	62
4.2.4 Mapa de procesos	64
4.2.4.1 Caracterización de los procesos	68
4.2.5 Conformación del comité de calidad	69

4.2.6	Objetivos de calidad	72
4.3	Documentación del Sistema de Gestión de Calidad	76
4.3.1	Estructura de la documentación	76
4.3.2	Codificación del SGC	77
4.3.2.1	Estructura del código	78
4.3.3	Documentos del SGC	79
4.3.3.1	Procedimientos del SGC	79
4.3.3.2	Elaboración de Formatos	79
4.3.4	Manual de calidad	81
4.4	Análisis del riesgo	82
4.4.1	Metodología para la gestión del riesgo de Triturados El Zulia S.A.S.	82
4.4.1.1	Contexto organizacional	82
4.4.1.2	Identificación del riesgo	83
4.4.1.3	Caracterización del riesgo	84
4.4.1.4	Descripción de la consecuencia	
4.4.1.5	Evaluación del riesgo	92
5.	Conclusiones	99
5.	Recomendaciones	101
	Referencias Bibliográficas	102
	Anexos	106