

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

## RESUMEN TRABAJO DE GRADO

**AUTOR(ES):**

**NOMBRE(S):** ANDRES ELOY

**APELLIDOS:** ARIZA SANCHEZ

**NOMBRE(S):** JOSEPH DAVID

**APELLIDOS:** GARCIA ASSAF

**FACULTAD:** INGENIERÍA

**PLAN DE ESTUDIOS:** INGENIERÍA INDUSTRIAL

**DIRECTOR:**

**NOMBRE(S):** MARTHA SOFÍA

**APELLIDOS:** ORJUELA ABRIL

**TÍTULO DEL TRABAJO (TESIS):** DISEÑO DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD BASADO EN LA NORMA NTC ISO 9001:2015 PARA LA EMPRESA INDUSTRIAS VICAR UBICADA EN LA CIUDAD DE CÚCUTA

### RESUMEN

El presente proyecto de carácter descriptivo, comprendió el diseño de un sistema de gestión de calidad basado en la NTC ISO 9001:2015 para la empresa Industrias Vicar, la cual se encuentra ubicada en la ciudad de Cúcuta, Colombia, el proyecto se desarrolla en cuatro (4) etapas, donde inicialmente se llevó a cabo un diagnóstico que permitiera conocer estado actual del cumplimiento de la empresa en relación a los requisitos establecidos en la norma NTC ISO 9001:2015, posteriormente, se definió la planeación estratégica, estableciendo unas nuevas misión, visión, política y objetivos, alineados al contexto actual de la organización y que expresan el compromiso de la misma con el cumplimiento de los requisitos de las partes interesadas. Una vez definida la planeación estratégica, se procedió a Caracterizar todos los procesos mediante la identificación de todas las actividades críticas para el adecuado funcionamiento de industrias Vicar, tomando en cuenta los riesgos presentes en cada una y detallando la forma en que tales actividades se relacionan. El proyecto concluyó con la elaboración de la documentación requerida para el soporte del sistema de gestión de calidad, según los lineamientos la Norma NTC ISO 9001:2015 y demás requerimientos establecidos por la empresa, obteniendo como resultado final un diseño, cuyo objetivo es ser la base para una eventual implementación y posterior certificación en el cumplimiento de la norma.

**PALABRAS CLAVES:** Calidad – Sistema de gestión – NTC ISO 9001:2015

### CARACTERÍSTICAS:

**PÁGINAS:** 129    **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

COPIA NO CONTROLADA

DISEÑO DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD BASADO EN LA NORMA NTC ISO  
9001:2015 PARA LA EMPRESA INDUSTRIAS VICAR UBICADA EN LA CIUDAD DE  
CÚCUTA

ANDRES ELOY ARIZA SANCHEZ

JOSEPH DAVID GARCIA ASSAF

UNIVERSIDAD FRANCISCO DE PAULA SANTANDER

FACULTAD DE INGENIERÍA

PLAN DE ESTUDIOS DE INGENIERÍA INDUSTRIAL

SAN JOSÉ DE CÚCUTA

2017

DISEÑO DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD BASADO EN LA NORMA NTC ISO  
9001:2015 PARA LA EMPRESA INDUSTRIAS VICAR UBICADA EN LA CIUDAD DE  
CÚCUTA

ANDRES ELOY ARIZA SANCHEZ

JOSEPH DAVID GARCIA ASSAF

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

Directora

MARTHA SOFÍA ORJUELA ABRIL

Ingeniera Industrial

Magister 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, 15 del 2017  
HORA: 10:00 A.M.  
LUGAR: CREAD SALA DE FOTOGRAFIA  
PLAN DE ESTUDIOS: INGENIERIA INDUSTRIAL

Título de la Tesis: "DISEÑO DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD BASADO EN LA NORMA NTC ISO 9001:2015 PARA LA EMPRESA INDUSTRIAS VICAR UBICADA EN LA CIUDAD DE CÚCUTA".

Jurados:

Ing. FABIO ORLANDO SEGURA ESCOBAR  
Ing. JUAN CARLOS BERMUDEZ CARRILLO  
Lic. ANA MILENA GÓMEZ SOTO

Director: Ing. MARTHA SOFIA ORJUELA ABRIL

Nombre del estudiante	Código	Calificación	
		Letra	Número
ANDRES ELOY ARIZA SANCHEZ	1191180	CUATRO, CUATRO	4.4
JOSEPH DAVID GARCIA ASSAF	1191067	CUATRO, CUATRO	4.4

**APROBADA**

Ing. FABIO ORLANDO SEGURA ESCOBAR

Ing. JUAN CARLOS BERMUDEZ CARRILLO

Lic. ANA MILENA GÓMEZ SOTO

Vó.Bo. ROSA PATRICIA RAMIREZ  
Coordinadora Comité Curricular  
Ingeniería Industrial

## Contenido

	<b>pág.</b>
Introducción	14
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 organización	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 Alcance y limitaciones	18
1.6.1 Alcance	18
1.6.2 Limitaciones	18
2. Marco Referencial	19
2.1 Antecedentes	19
2.2 Marco Contextual	22
2.2.1 Información general de la empresa	22
2.2.1.1 Misión	23
2.2.1.2 Visión	23
2.2.1.3 Organigrama general	23
2.3 Marco Teórico	24

2.3.1 Ciclo PHVA	24
2.3.2 Calidad	25
2.3.3 Sistemas de gestión de la calidad	25
2.3.4 Partes interesadas	25
2.3.5 Diagnóstico	26
2.3.6 Análisis DOFA	26
2.3.7 Caracterización de los procesos	28
2.3.8 Indicadores de gestión	30
2.3.9 Definición de los criterios del riesgo	30
2.3.10 Valoración del riesgo	31
2.3.11 Tratamiento del Riesgo	32
2.4 Marco Conceptual	33
2.5 Marco Legal	35
3. Diseño Metodológico	36
3.1 Tipo de Investigación	36
3.2 Población y Muestra	36
3.2.1 Población.	36
3.2.2 Muestra.	36
3.3 Instrumentos o Técnicas para la Recolección de Información	37
3.3.1 Información Primaria	37
3.3.2 Información Secundaria	37
3.4 Análisis de la Información	37
4. Resultados y Análisis	38
4.1 Diagnostico del estado actual de la empresa	38

4.1.1 Resultado del diagnóstico del estado actual de la empresa	54
4.1.1.1 Análisis general de la lista de chequeo	58
4.2 Planeación Estratégica	59
4.2.1 Direccionamiento estratégico	69
4.2.2 Misión	70
4.2.3 Visión	70
4.2.4 Política y objetivos de calidad	72
4.3 Caracterización de procesos	74
4.4 Gestión del riesgo	79
4.4.1 Identificación de los riesgos	80
4.4.2 Evaluación y control del riesgo	85
4.5 Documentación del Sistema de gestión de calidad	87
4.5.1 Manuales de funciones	87
4.5.2 Estructuración de la documentación del sistema de gestión de calidad	91
4.5.3 Identificación de las competencias necesarias para el adecuado funcionamiento del sistema de gestión de calidad	99
4.6 Diseño de indicadores de gestión	102
5. Conclusiones	107
6. Recomendaciones	109
Referencias Bibliográficas	110
Anexos	113