

	GESTIÓN DE RECURSOS Y SERVICIOS BIBLIOTECARIOS	Código	FO-SB-12/v0
	ESQUEMA HOJA DE RESUMEN	Página	1/200

## RESUMEN TRABAJO DE GRADO

AUTOR(ES):

NOMBRE(S): ANGÉLICA MARÍA APELLIDOS: SÁNCHEZ ZAMBRANO

FACULTAD: INGENIERÍA

PLAN DE ESTUDIOS: INGENIERÍA INDUSTRIAL

DIRECTOR:

NOMBRE(S): PEDRO ANTONIO APELLIDOS: GARZÓN AGUDELO

TÍTULO DEL TRABAJO (TESIS): PROPUESTA DE ESTRATEGIAS PARA CONTROLAR  
LOS RIESGOS DE LOS PROCESOS DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD BAJO  
LOS LINEAMIENTOS DE LA NTC ISO 31000:2011 PARA COAGRONORTE LTDA.

### RESUMEN

El proyecto se desarrolla para realizar la propuesta de estrategias para controlar los riesgos de los procesos del Sistema de Gestión de Calidad bajo los lineamientos de la NTC ISO 31000:2011 para Coagronorte. Se utiliza una investigación descriptiva para identificar las fuentes de información; recolección y análisis de datos. Se toma como muestra a los directores de procesos que conforman el Sistema de Gestión de Calidad que suman un total de 14 personas. Inicialmente, se llevó a cabo un diagnóstico que permitiera conocer el estado actual del cumplimiento de la empresa en relación a los requisitos establecidos en la norma NTC ISO 9001:2015; posteriormente, se actualizó la planeación estratégica. Seguidamente, se analiza el contexto de la organización por medio de un análisis DOFA. Se desarrolla una metodología para la Gestión del Riesgo en la empresa. Igualmente, se elabora el formato de mapa de riesgos de identificación, análisis, evaluación y tratamiento de los riesgos corporativos. Por último, se documenta la información requerida para el soporte del Sistema de Gestión de Calidad, de acuerdo a los principios de la NTC ISO 3100:2011, cuyo objetivo es ser la base para la posterior transición de la norma NTC ISO 9001:2015.

PALABRAS CLAVE: Gestión de calidad, gestión del riesgo, ISO 31000:2011.

CARACTERISTICAS:

PÁGINAS: 200 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

PROPUESTA DE ESTRATEGIAS PARA CONTROLAR LOS RIESGOS DE LOS  
PROCESOS DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD BAJO LOS LINEAMIENTOS DE  
LA NTC ISO 31000:2011 PARA COAGRONORTE LTDA

ANGÉLICA MARÍA SÁNCHEZ ZAMBRANO

UNIVERSIDAD FRANCISCO DE PAULA SANTANDER

FACULTAD DE INGENIERÍA

PLAN DE ESTUDIOS DE INGENIERÍA INDUSTRIAL

CÚCUTA

2017

PROPUESTA DE ESTRATEGIAS PARA CONTROLAR LOS RIESGOS DE LOS  
PROCESOS DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD BAJO LOS LINEAMIENTOS DE  
LA NTC ISO 31000:2011 PARA COAGRONORTE LTDA

ANGÉLICA MARÍA SÁNCHEZ ZAMBRANO

Trabajo de grado presentado como requisito para optar al título de:

Ingeniero Industrial

Director

PEDRO ANTONIO GARZÓN AGUDELO

Ingeniero Industrial

Especialista en Gerencia de Proyectos

UNIVERSIDAD FRANCISCO DE PAULA SANTANDER

FACULTAD DE INGENIERÍA

PLAN DE ESTUDIOS DE INGENIERÍA INDUSTRIAL

CÚCUTA

2017

## ACTA DE SUSTENTACIÓN DE UN TRABAJO DE GRADO

FECHA: Agosto, 10 del 2017  
HORA: 09:00 A.M  
LUGAR: Salón Fotografía - Cread  
PLAN DE ESTUDIOS: INGENIERIA INDUSTRIAL

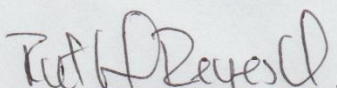
**Título de la Tesis: "PROPUESTA DE ESTRATEGIAS PARA CONTROLAR LOS RIESGOS DE LOS PROCESOS DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD BAJO LOS LINEAMIENTOS DE LA NTC ISO 31000:2011 PARA COAGRONORTE LTDA."**


Jurados: **Ing. RUTH REYES VILLALBA**  
**Ing. CLARA PAOLA BARRETO PEDRAZA**  
**Lic. ANA MILENA GÓMEZ SOTO**

Director: Ing. PEDRO ANTONIO GARZON AGUDELO

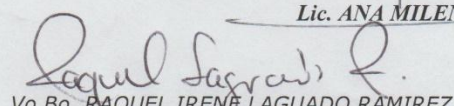
Nombre del estudiante	Código	Calificación	
		Letra	Número
ANGELICA MARIA SANCHEZ ZAMBRANO	1190814	CUATRO	4.0

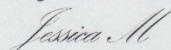
### **A P R O B A D A**

  
**Ing. RUTH REYES VILLALBA**

  
**Ing. CLARA PAOLA BARRETO PEDRAZA**

  
**Lic. ANA MILENA GÓMEZ SOTO**

  
Vo.Bo. RAQUEL IRENE LAGUADO RAMIREZ  
Coordinador Comité Curricular  
Ingeniería Industrial



## Tabla de contenido

	Pag.
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 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	21
2.2.1 Reseña histórica.	21
2.2.1.1 Servicios que ofrece.	22
2.2.1.2 Misión.	22
2.2.1.3 Visión.	23
2.2.1.4 Política de la Calidad.	23
2.2.1.5 Objetivos de calidad.	23

2.2.1.6 Mapa de procesos.	24
2.2.2 Estructura organizacional.	24
2.3 Marco Teórico	25
2.3.1 La Norma Técnica Colombiana NTC – ISO 31000:2011	25
2.3.2 Principios básicos de la NTC – ISO 31000:2011.	25
2.3.3 ISO / IEC 31010.	26
2.3.4 Metodología.	27
2.3.4.1 Proceso para la Administración del Riesgo	28
2.3.4.2 Contexto Estratégico Organizacional.	29
2.3.4.3 Análisis Pestal.	30
2.3.5 Identificación de los riesgos	31
2.3.6 Análisis del riesgo.	32
2.3.7 Evaluación del riesgo.	34
2.3.8 Valoración del riesgo.	34
2.3.9 Gestión del Riesgo para proyectos.	34
2.3.10 Comprensión de las necesidades y expectativas de las partes interesadas.	35
2.3.11 Matriz de Riesgos	36
2.4 Marco Conceptual	37
2.5 Marco Legal	39
3.Diseño Metodológico	40
3.1 Tipo de Investigación	40
3.2 Población y Muestra	40
3.2.1 Población.	40
3.2.2 Muestra.	41
3.3 Instrumentos para la Recolección de la Información	41

3.3.1 Fuentes Primarias.	41
3.3.2 Fuentes Secundarias.	41
3.4 Análisis de la Información	42
4. Resultados y Análisis	43
4.1 Diagnóstico para el establecimiento del contexto de los procesos del Sistema de Gestión de Calidad bajo la norma ISO 9001:2015 basado en la Gestión del Riesgo.	43
4.1.1 Realización del análisis del contexto y directrices estratégicas.	43
4.1.1.1 Determinación de las partes interesadas.	48
4.1.1.2 Compromisos gerenciales con el Sistema Integrado de Gestión	50
4.1.2 Actualización de las directrices estratégicas de la organización con los responsables de los procesos del Sistema de Gestión de Calidad	52
4.1.3 Aprobación del análisis del contexto y directrices estratégicas por la gerencia	56
4.1.3.1 Desarrollo de la metodología de planeación estratégica.	57
4.1.4 Capacitación a Directores de cada proceso sobre la Gestión del Riesgo	59
4.2. Valoración del riesgo para los procesos del Sistema de Gestión de Calidad	63
4.2.1 Identificación de los riesgos	63
4.2.2 Análisis del riesgo	66
4.2.3 Evaluación y control del riesgo	66
4.3 Consolidado matriz de riesgos	90
4.3.1 Estrategias para controlar el riesgo.	90
4.3.2 Procedimiento Gestión del Riesgo.	94
4.3.3 Seguimiento a los riesgos.	98
4.3.4 Medición de los procesos del SGC	100
4.4 Documentación	100
4.4.1 Consolidación mapa de riesgos.	103
4.4.2 Sensibilización de la Gestión del Riesgo	103

5. Conclusiones	105
6. Recomendaciones	107
7. Referencias Bibliográficas	108
Anexos	110