

	<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):** GABRIEL GERARDO      **APELLIDOS:** MORALES AGUILAR  
**NOMBRE(S):** MARTHA ISABEL      **APELLIDOS:** MORA SEPÚLVEDA

**FACULTAD:** INGENIERÍA  
**PLAN DE ESTUDIOS:** INGENIERÍA INDUSTRIAL

**DIRECTOR:**

**NOMBRE(S):** RUTH LEONOR      **APELLIDOS:** REYES VILLALBA

**TÍTULO DEL TRABAJO (TESIS):** DISEÑO DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD EN LA ALCALDÍA MUNICIPAL DE SALAZAR DE LAS PALMAS, SEGÚN LOS LINEAMIENTOS DE LA NORMA TÉCNICA COLOMBIANA-GP 1000:2009

**RESUMEN**

El proyecto de investigación tiene como finalidad diseñar el Sistema de Gestión de Calidad en la Alcaldía Municipal de Salazar de las Palmas, según los lineamientos de la NTC-GP 1000:2009. Para ello, se elabora una investigación descriptiva determinando las variables propias del problema; analizando cualitativamente y cuantitativamente la situación del problema de la empresa. En los resultados se realiza un diagnóstico que permita identificar la situación actual de la empresa en base al cumplimiento de los requisitos establecidos en la NTC GP 1000:2009. Seguidamente, se diseña la planeación estratégica del sistema, para definir política, objetivos e indicadores de calidad, en coherencia con la misión y visión de la organización. Igualmente, se identifican los procesos para elaborar el mapa de procesos y la caracterización de los mismos. Finalmente, se diseña la estructura documental que requiera el Sistema de Gestión de Calidad según los lineamientos de la NTC-GP 1000:2009.

**PALABRAS CLAVE:** Sistemas de gestión, calidad, lineamientos

**CARACTERÍSTICAS:**

**PÁGINAS:** 126      **PLANOS:**           **ILUSTRACIONES:**           **CD ROOM:** 1

<b>Elaboró</b>		<b>Revisó</b>		<b>Aprobó</b>	
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 LA CALIDAD EN LA ALCALDÍA MUNICIPAL  
DE SALAZAR DE LAS PALMAS, SEGÚN LOS LINEAMIENTOS DE LA NORMA  
TÉCNICA COLOMBIANA-GP 1000:2009

GABRIEL GERARDO MORALES AGUILAR  
MARTHA ISABEL MORA SEPÚLVEDA

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

2018

DISEÑO DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD EN LA ALCALDÍA MUNICIPAL  
DE SALAZAR DE LAS PALMAS, SEGÚN LOS LINEAMIENTOS DE LA NORMA  
TÉCNICA COLOMBIANA-GP 1000:2009

GABRIEL GERARDO MORALES AGUILAR

MARTHA ISABEL MORA SEPÚLVEDA

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

Directora

RUTH LEONOR REYES VILLALBA

Magíster en Sistemas Integrados de Gestión

UNIVERSIDAD FRANCISCO DE PAULA SANTANDER

FACULTAD DE INGENIERÍA

PLAN DE ESTUDIOS DE INGENIERÍA INDUSTRIAL

SAN JOSÉ DE CÚCUTA

2018

## ACTA DE SUSTENTACIÓN DE UN TRABAJO DE GRADO

FECHA: Diciembre, 11 del 2017  
HORA: 06:00 P.M  
LUGAR: Laboratorios Empresariales LE-102  
PLAN DE ESTUDIOS: INGENIERIA INDUSTRIAL

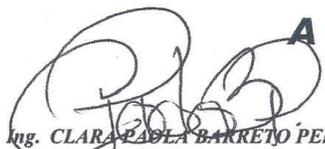
Título de la Tesis: "DISEÑO DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD EN LA ALCALDÍA MUNICIPAL DE SALAZAR DE LAS PALMAS, SEGÚN LOS LINEAMIENTOS DE LA NORMA TECNICA COLOMBIANA GP1000:2009."

Jurados: Ing. CLARA PAOLA BARRETO PEDRAZA  
Ing. YANETH PATRICIA ARMESTO PABON  
Lic. ANA MILENA GÓMEZ SOTO

Director: Ing. RUTH LEONOR REYES VILLALBA

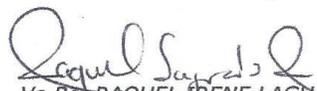
Nombre del estudiante	Código	Calificación	
		Letra	Número
GABRIEL GERARDO MORALES AGUILAR	1190367	CUATRO, UNO	4.1
MARTHA ISABEL MORA SEPULVEDA	1191935	CUATRO, UNO	4.1

**APROBADA**

  
Ing. CLARA PAOLA BARRETO PEDRAZA

  
Ing. YANETH PATRICIA ARMESTO PABON

  
Lic. ANA MILENA GÓMEZ SOTO

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

## Contenido

	<b>pág.</b>
Introducción	15
1. Problema	17
1.1 Título	17
1.2 Planteamiento del Problema	17
1.3 Formulación del Problema	18
1.4 Justificación	19
1.4.1 A nivel de la empresa	19
1.4.2 A nivel del estudiante	19
1.5 Objetivos	19
1.5.1 Objetivo general	19
1.5.2 Objetivos específicos	19
1.6 Alcance y Limitaciones	20
1.6.1 Alcances.	20
1.6.2 Limitaciones	20
2. Marco Referencial	21
2.1 Antecedentes	21
2.1.1 Antecedentes internacionales	21
2.1.2 Antecedentes nacionales	23
2.1.3 Antecedentes regionales	26
2.2 Marco Contextual	27
2.3 Marco Teórico	29
2.3.1 Sistema de gestión de la calidad	29

2.3.1.1	Ciclo PHVA	30
2.3.1.2	Definición de calidad	31
2.3.1.3	Principios de calidad	31
2.3.1.4	Partes interesadas	32
2.3.2	Diagnóstico de la situación en cuanto al Sistema de Gestión de la Calidad	33
2.3.2.1	Matriz DOFA	33
2.3.3	Planeación estratégica	34
2.3.3.1	Política de la calidad	34
2.3.3.2	Objetivo de la calidad	35
2.3.3.3	Indicadores de gestión	35
2.3.3.4	Estructura organizacional	36
2.3.4	Enfoque basado en procesos	37
2.3.4.1	Mapa de procesos	38
2.3.4.2	Caracterización de los procesos	39
2.3.5	Documentación del sistema de gestión de la calidad	40
2.3.5.1	Manual de calidad	41
2.3.5.2	Procedimientos	41
2.3.5.3	Registros	41
2.4	Marco Conceptual	42
2.5	Marco Legal	43
3.	Diseño Metodológico	45
3.1	Tipo de Investigación	45
3.2	Población y Muestra	45
3.2.1	Población	45

3.2.2 Muestra	46
3.3 Técnicas e Instrumentos para la Recolección de Información	46
3.3.1 Información primaria	46
3.3.2 Información secundaria	47
3.4 Análisis de la Información	47
4. Diseño del Sistema de Gestión de Calidad	48
4.1 Diagnóstico de la situación actual del Sistema de Gestión de Calidad en la Alcaldía Municipal de Salazar de las Palmas	48
4.2 Diseño de la Planeación Estratégica de la Alcaldía Municipal y del SGC	95
4.2.1 Análisis Interno y Externo	95
4.2.2 Misión	103
4.2.3 Visión	104
4.2.4 Política de la calidad	105
4.2.5 Objetivos de la calidad	106
4.3 Identificación y Caracterización de los Procesos en la Alcaldía Municipal	109
4.3.1 Identificación y elaboración del mapa de procesos	109
4.3.2 Caracterización de los procesos	110
4.4 Estructura Documental del SGC en la Alcaldía Municipal	113
4.4.1 Estructuración de la documentación.	113
4.4.1.1. Estructura del encabezado	114
4.4.1.2. Cuadro de verificación	116
4.4.1.3. Pie de página	116
4.4.1.4. Aspectos de forma	117
4.4.1.5. Marca de agua	118

4.4 2 Documentos requeridos por el SGC y por la Alcaldía Municipal	118
5. Conclusiones	120
6. Recomendaciones	122
Referencias Bibliográficas	124