

	GESTIÓN DE RECURSOS Y SERVICIOS BIBLIOTECARIOS	Código	FO-SB-12/v0
	ESQUEMA HOJA DE RESUMEN	Página	1/155

## RESUMEN TRABAJO DE GRADO

AUTOR(ES): NOMBRES Y APELLIDOS COMPLETOS

NOMBRE(S): SAMANTHA APELLIDOS: PLAZAS ANAYA

FACULTAD: DE INGENIERÍA

PLAN DE ESTUDIOS: DE INGENIERÍA INDUSTRIAL

DIRECTOR:

NOMBRE(S): ROSA PATRICIA APELLIDOS: RAMIREZ DELGADO

TÍTULO DEL TRABAJO (TESIS):

ACTUALIZACIÓN DEL PROCESO DE GESTIÓN HUMANA EN EL MARCO DEL DISEÑO DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD BASADO EN LA NORMA ISO 9001:2015 DE LA UNIVERSIDAD ANTONIO NARIÑO, EN LA CIUDAD DE BOGOTÁ.

RESUMEN:

ESTE PROYECTO TIENE COMO FUNDAMENTO LA ACTUALIZACIÓN DEL PROCESO DE GESTIÓN HUMANA ASOCIADO AL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD DE LA UNIVERSIDAD ANTONIO NARIÑO (SIG UAN) CON BASE A LA NORMA NTC ISO 9001:2015, EN DONDE SE ALINEARON LAS ACTIVIDADES INHERENTES AL PROCESO DE GESTIÓN HUMANA CON EL SIG UAN. PARA ELLO, SE EMPLEARON TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS PARA REALIZAR UN DIAGNÓSTICO INICIAL DEL PROCESO QUE PERMITIÓ EVALUAR FORTALEZAS Y OPORTUNIDADES DE MEJORA; ADEMÁS, SE CARACTERIZÓ EL PROCESO POR MEDIO DE 6 MATRICES DE GESTIÓN DISEÑADAS POR EL SGC DE LA UAN ENTRE LAS QUE SE INCLUYE LA GESTIÓN DE LOS RIESGOS. FINALMENTE SE AJUSTÓ EL ACERVO DOCUMENTAL PARA GARANTIZAR VERACIDAD Y EFECTIVIDAD EN EL MANEJO DE LA INFORMACIÓN DEL PROCESO DE GESTIÓN HUMANA.

PALABRAS CLAVE: NTC ISO 9001:2015, Caracterización de Procesos, Gestión de Riesgos, Sistema de Gestión de Calidad.

CARACTERÍSTICAS:

PÁGINAS: 155 PLANOS: 0 ILUSTRACIONES: 50 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

ACTUALIZACIÓN DEL PROCESO DE GESTIÓN HUMANA EN EL MARCO DEL  
DISEÑO DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD BASADO EN LA NORMA ISO  
9001:2015 DE LA UNIVERSIDAD ANTONIO NARIÑO, EN LA CIUDAD DE BOGOTÁ

SAMANTHA PLAZAS ANAYA

UNIVERSIDAD FRANCISCO DE PAULA SANTANDER  
FACULTAD DE INGENIERÍA  
PLAN DE ESTUDIOS DE INGENIERÍA INDUSTRIAL  
CÚCUTA  
2018

ACTUALIZACIÓN DEL PROCESO DE GESTIÓN HUMANA EN EL MARCO DEL  
DISEÑO DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD BASADO EN LA NORMA ISO  
9001:2015 DE LA UNIVERSIDAD ANTONIO NARIÑO, EN LA CIUDAD DE BOGOTÁ

SAMANTHA PLAZAS ANAYA

Proyecto presentado como requisito para optar al título de  
Ingeniera Industrial

Directora  
ROSA PATRICIA RAMÍREZ DELGADO  
Ingeniera de Producción Industrial  
Magister en Gerencia de Empresas

UNIVERSIDAD FRANCISCO DE PAULA SANTANDER  
FACULTAD DE INGENIERÍA  
PLAN DE ESTUDIOS DE INGENIERÍA INDUSTRIAL  
CÚCUTA  
2018

## **ACTA DE SUSTENTACIÓN DE TRABAJO DE GRADO**

**FECHA:** Diciembre 26 de 2018  
**HORA:** 03:00 p.m  
**LUGAR:** Auditorio Vicerrectoría Asistente de Investigación y extensión.

**PLAN DE ESTUDIOS:** INGENIERIA INDUSTRIAL

**TÍTULO DE LA TESIS:** "ACTUALIZACIÓN DEL PROCESO DE GESTIÓN HUMANA EN EL MARCO DEL DISEÑO DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD BASADO EN LA NORMA ISO 9001:2015 DE LA UNIVERSIDAD ANTONIO NARIÑO, EN LA CIUDAD DE BOGOTÁ"

**JURADOS:** ALIX BELEN MARTINEZ ROJAS  
FABIO ORLANDO SEGURA ESCOBAR  
ANA MILENA GÓMEZ SOTO

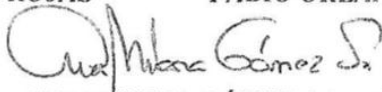
**DIRECTOR:** ROSA PATRICIA RAMIREZ DELGADO

<b>NOMBRE DEL ESTUDIANTE</b>	<b>CÓDIGO</b>	<b>CALIFICACIÓN</b>	<b>NÚMERO</b>
SAMANTHA PLAZAS ANAYA	1190934	LETRA cuatro, dos	4,2

**APROBADA**

  
ALIX BELEN MARTINEZ ROJAS

  
FABIO ORLANDO SEGURA ESCOBAR

  
ANA MILENA GÓMEZ SOTO

  
V.o.B. GAUDY CAROLINA PRADA BOTÍA  
Coordinadora Comité Curricular  
Ingeniería Industrial

## Contenido

	pág.
Introducción	9
1. El Problema	12
1.1 Título	12
1.2 Planteamiento del Problema	12
1.3 Formulación del Problema	15
1.4 Justificación	15
1.5 Objetivos	16
1.6 Alcance y Limitaciones	16
2. Marco Referencial	18
2.1 Antecedentes	18
2.2 Marco Teórico	22
2.2.1 Calidad	22
2.2.2 Ciclo PHVA	24
2.2.3 Sistema de Gestión de Calidad	25
2.2.4 Norma ISO 9001:2015	28
2.2.5 Riesgo	29
2.2.6 Norma ISO 31000:2018	29
2.2.7 Metodología para la Identificación, Análisis y Valoración del Riesgo de Gestión	32
2.2.8 Gestión Humana	38
2.3 Marco Conceptual	39
2.4 Marco Contextual	40
2.5 Marco Legal	46
2.6 Delimitaciones	49
2.6.1 Delimitación Espacial	49
2.6.2 Delimitación Temporal	49
3. Diseño Metodológico	50
3.1 Tipo de Investigación	50
3.2 Población y Muestra	51
3.2.1 Población	51
3.2.2 Muestra	51
3.3 Instrumentos para la Recolección de la Información	52
3.3.1 Información Primaria	52

3.3.2 Fuentes Secundarias	53
3.4 Análisis de la Información	53
4. Actualización del Proceso de Gestión Humana con Base a la Norma ISO 9001:2015	54
4.1 Diagnóstico de la Situación Actual del Proceso de Gestión Humana	59
4.1.1 Estructura de la Herramienta de Diagnóstico Inicial	61
4.1.2 Análisis del cumplimiento de los requisitos de la norma NTC-ISO 9001:2015 que aplican para el proceso de Gestión Humana	74
4.2 Caracterización del Proceso de Gestión Humana	79
4.2.1 Recopilación de la Información Primaria	80
4.2.2 Construcción de las Matrices de Gestión	85
4.3 Ajuste de los Documentos del Proceso de Gestión Humana	122
4.3.1 Eliminación de Documentos que No Estaban en Uso	131
4.3.2 Unificación de Documentos	131
4.3.3 Documentos Convertidos en Anexos Dentro de Procedimientos o Instructivos	132
5. Conclusiones	134
6. Recomendaciones	137
Referencias Bibliograficas	139
Anexos	142