

	GESTIÓN DE RECURSOS Y SERVICIOS BIBLIOTECARIOS	Código	FO-SB-12/v0
	ESQUEMA HOJA DE RESUMEN	Página	1/179

RESUMEN TRABAJO DE GRADO

AUTOR(ES): NOMBRES Y APELLIDOS COMPLETOS

NOMBRE(S): JEIDER ANDERSSON APELLIDOS: NIÑO SILVA

NOMBRE(S): INGRID TATIANA APELLIDOS: VILLAMIZAR PARADA

FACULTAD: INGENIERIA

PLAN DE ESTUDIOS: INGENIERIA INDUSTRIAL

DIRECTOR:

NOMBRE(S): FABIO ORLANDO APELLIDOS: SEGURA ESCOBAR

TÍTULO DEL TRABAJO (TESIS): DISEÑO DEL SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD BASADO EN LA NORMA NTC ISO 9001:2015 PARA LA EMPRESA CINEMAS PROCINAL EN LA CUIDAD DE SABANETA, ANTIOQUIA.

Como paso inicial de este proyecto es buscar si existe cumplimiento de los requisitos de la norma ISO 9001:2015 con la documentación que cuenta la organización donde muestre su validez, posteriormente se definió una serie de herramientas (análisis PESTEL, análisis y matriz DOFA) que afiancen los contextos organizacionales en los que desenvuelve sus operaciones Cinemas Procinal, y de esta forma se permita la validación de la planeación estratégica con la orientación que brinda los requerimientos del S.G.C. De esta manera se delimita responsabilidades para así contribuir a mejorar la prestación del servicio, imagen de la misma y la calidad de los servicios ofrecidos por la empresa de cine Cinemas Procinal.

PALABRAS CLAVE: SISTEMA-GESTION-CALIDAD-PROCESO-PROCEDIMIENTOS

CARACTERISTICAS:

PÁGINAS: _179_ 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

DISEÑO DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD BASADO EN LA NORMA NTC ISO
9001:2015 PARA LA EMPRESA CINEMAS PROCINAL EN LA CIUDAD DE SABANETA,
ANTIOQUIA

JEIDER ANDERSSON NIÑO SILVA
INGRID TATIANA VILLAMIZAR PARADA

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

2019

DISEÑO DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD BASADO EN LA NORMA NTC ISO
9001:2015 PARA LA EMPRESA CINEMAS PROCINAL EN LA CIUDAD DE SABANETA,
ANTIOQUIA

JEIDER ANDERSSON NIÑO SILVA

INGRID TATIANA VILLAMIZAR PARADA

Proyecto presentado como requisito para optar al título de Ingeniero Industrial

Director

FABIO ORLANDO SEGURA ESCOBAR
Ingeniero Químico

Magister En Ingeniería Industrial

UNIVERSIDAD FRANCISCO DE PAULA SANTANDER

FACULTAD DE INGENIERÍAS

PLAN DE ESTUDIOS DE INGENIERÍA INDUSTRIAL

SAN JOSÉ DE CÚCUTA

2019

ACTA DE SUSTENTACIÓN DE TRABAJO DE GRADO

FECHA: Febrero 14 de 2019
HORA: 10:00 a.m.
LUGAR: CREAD Sala de Fotografía

PLAN DE ESTUDIOS: INGENIERIA INDUSTRIAL

TÍTULO DE LA TESIS: "DISEÑO DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD
BASADO EN LA NORMA NYC ISO 9001:2015 PARA LA EMPRESA CINEMAS
PROVINCIAL EN LA CIUDAD DE SABANETA, ANTIOQUIA"

JURADOS: Ing. CLARA PAOLA BARRETO
Ing. JUAN CARLOS BERMUDEZ
Lic. ANA MILENA GÓMEZ SOTO

DIRECTOR: Ing. FABIO ORLANDO SEGURA E.

NOMBRE DEL ESTUDIANTE	CÓDIGO	CALIFICACIÓN LETRA NÚMERO
JEDER ANDERSSON NIÑO SILVA	1191314	cuatro, tres 4,3
INGRID TATIANA VILLAMIZAR PARADA	1191340	cuatro, tres 4,3



CLARA PAOLA BARRETO

APROBADA



JUAN CARLOS BERMUDEZ



ANA MILENA GÓMEZ SOTO



Vo.Bo GAUDY CAROLINA PRADA BOTÍA
Coordinadora Comité Curricular
Ingeniería Industrial

Contenido

	pág.
Introducción	11
1. El problema	13
1.1 Título	13
1.2 Planteamiento del Problema	13
1.3 Formulación del Problema	15
1.4 Justificación	15
1.4.1 A nivel de la Organización	15
1.4.2 A nivel del estudiante	16
1.5 Objetivos	16
1.5.1 Objetivo General	16
1.5.2 Objetivos Específicos	16
1.6 Alcance y Limitaciones	17
1.6.1 Alcance	17
1.6.2 Limitaciones	17
2. Marco Referencial	18
2.1 Antecedentes	18
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	24
2.2.1.3 Organigrama general	24
2.3 Marco Teórico	25
2.3.1 Requisitos que exige la Norma ISO 9001:2015	26
2.3.2 Diagnóstico	26
2.3.2.1 Análisis DOFA	27
2.3.3 Partes interesadas	29

2.3.4	Direccionamiento estratégico	30
2.3.5	Gestión de Procesos	33
2.3.6	Calidad	36
2.3.7	Sistemas de gestión de la calidad	36
2.3.8	Indicadores de Gestión	37
2.3.9	Ciclo PHVA	39
2.3.10	Gestión del riesgo	39
2.3.11	Gestión Documentada	42
2.4	Marco Conceptual	44
2.5	Marco Legal	47
3.	Diseño Metodológico	48
3.1	Tipo de Investigación	48
3.2	Población y Muestra	49
3.2.1	Población	49
3.2.2	Muestra	49
3.3	Instrumentos para la Recolección de Información	49
3.3.1	Información Primaria	49
3.3.2	Información Secundaria	50
3.4	Análisis de la Información	50
4.	Diseño el Sistema de Gestión de Calidad para la empresa Cinemas Procinál	51
4.1	Diagnóstico del sistema ISO 9001:2015 en la empresa Cinemas Procinál	51
4.1.1	Análisis de los resultados obtenidos en el diagnóstico del sistema de gestión	52
4.1.1.1	Evaluación del contexto de la organización	53
4.1.1.2	Evaluación liderazgo de la organización	55
4.1.1.3	Evaluación planificación de la organización	56
4.1.1.4	Evaluación soporte de la organización	57
4.1.1.5	Evaluación operación de la organización	59
4.1.1.6	Evaluación de desempeño de la organización	62
4.1.1.7	Evaluación de mejora en la organización	63
4.2	Análisis interno y externo mediante herramientas de gestión	65
4.2.1	Análisis PESTEL en Cinemas Procinál	66

4.2.2 Análisis DOFA en Cinemas Procinal	69
4.3 Definición de la planeación estratégica del sistema de gestión de calidad	75
4.4 Definición de los procesos y su interacción en la empresa Cinemas Procinal	85
4.4.1 Identificación de los procesos de apoyo en la organización	85
4.4.2 Identificación de los procesos misionales en la organización	87
4.4.3 Identificación de los procesos estratégicos en la organización	89
4.4.4 Caracterización de los procesos	90
4.5 Diseño del modelo de Gestión de los riesgos para los procesos	93
4.5.1 Gestión de riesgos de proceso en gestión humana	94
4.5.2 Gestión de riesgos de procesos en gestión de ventas	102
4.5.3 Gestión de riesgos de procesos en la gestión de servicio al cliente	104
4.5.4 Gestión de riesgos de procesos en gestión de logística y operaciones	107
4.5.5 Gestión de riesgos de procesos en la compras de productos y servicios	115
4.5.6 Gestión de riesgos de proceso en la gestión tecnológica e informática	120
4.5.7 Gestión de riesgos de procesos en la gestión administrativa y financiera	123
4.5.8 Gestión de riesgos de procesos en el direccionamiento estratégico	126
4.5.9 Gestión de riesgos en la gestión de infraestructura y mantenimiento	129
4.5.10 Gestión de riesgos en la gestión de Seguridad y Salud	132
4.5.11 Gestión de riesgos de procesos en la gestión de programación	136
4.5.12 Gestión de riesgos de proceso en la gestión para el mejoramiento continuo	138
4.5.13 Gestión de riesgos de proceso en la gestión de mercadeo	142
4.6 Documentación para la empresa Cinemas Procinal	145
4.6.1 Documentos de primer nivel para Cinemas Procinal	146
4.6.2 Documentos de segundo nivel para Cinemas Procinal	151
4.6.3 Documentación de tercer nivel para Cinemas Procinal	157
4.6.4 Documentación de cuarto nivel para Cinemas Procinal	160
4.6.5 Documentos de quinto nivel para Cinemas Procinal	161
5. Conclusiones	162
6. Recomendaciones	165
Referencias bibliográficas	167
Anexos	173