

	GESTIÓN DE SERVICIOS ACADÉMICOS Y BIBLIOTECARIOS		CÓDIGO	FO-GS-15	
	ESQUEMA HOJA DE RESUMEN		VERSIÓN	02	
			FECHA	03/04/2017	
			PÁGINA	1 de 222	
ELABORÓ		REVISÓ		APROBÓ	
Jefe División de Biblioteca		Equipo Operativo de Calidad		Líder de Calidad	

RESUMEN TRABAJO DE GRADO

AUTOR(ES): NOMBRES Y APELLIDOS COMPLETOS

NOMBRE(S): MARGARITA APELLIDOS: GELVIS BALLESTEROS

NOMBRE(S): KELLY JOHANA APELLIDOS: MIRANDA MORANTES

FACULTAD: INGENIERIA

PLAN DE ESTUDIOS: INGENIERIA INDUSTRIAL

DIRECTOR:

NOMBRE(S): ROSA PATRICIA APELLIDOS: RAMIREZ DELGADO

TÍTULO DEL TRABAJO (TESIS): DISEÑO DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD
BAJO LA NORMA ISO 9001:2015 PARA LA CENTRAL DE TRANSPORTES ESTACIÓN
CÚCUTA

Este proyecto tiene como finalidad, el diseño del Sistema de Gestión de Calidad, basado en la norma ISO 9001:2015, para la empresa Central de Transportes Estación Cúcuta, en donde inicialmente se realizó el diagnostico respecto a la norma para lograr el grado de cumplimiento de los factores evaluados, analizar el contexto organizacional y el direccionamiento estratégico, se identificaron los procesos de gestión y los riesgos asociados a su actividad, lo que permitió establecer la documentación requerida por la norma y la priorizada por la entidad.

PALABRAS CLAVES: Calidad, riesgo, caracterización, ISO 9001:2015, central de transportes.

CARACTERÍSTICAS:

PÁGINAS: 222 PLANOS: ILUSTRACIONES: CD ROOM: 1

DISEÑO DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD BAJO LA NORMA ISO 9001:2015
PARA LA CENTRAL DE TRANSPORTES ESTACIÓN CÚCUTA

MARGARITA GELVIS BALLESTEROS
KELLY JOHANA MIRANDA MORANTES

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

2019

DISEÑO DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD BAJO LA NORMA ISO 9001:2015
PARA LA CENTRAL DE TRANSPORTES ESTACIÓN CÚCUTA.

MARGARITA GELVIS BALLESTEROS

KELLY JOHANA MIRANDA MORANTES

Trabajo de grado presentado como requisito de grado para optar por el título de Ingeniero
Industrial

Directora:

ROSA PATRICIA RAMIREZ DELGADO

Ingeniera industrial, Magister en Gerencia de Proyectos

UNIVERSIDAD FRANCISCO DE PAULA SANTANDER

FACULTAD DE INGENIERIA

PLAN DE ESTUDIOS DE INGENIERIA INDUSTRIAL

SAN JOSÉ DE CÚCUTA

2019

ACTA DE SUSTENTACIÓN DE TRABAJO DE GRADO

FECHA: 14 de noviembre de 2019
HORA: 08:00 a.m
LUGAR: Edificio SB 301, Universidad Francisco De Paula Santander.

PLAN DE ESTUDIOS: INGENIERIA INDUSTRIAL

TÍTULO DE LA TESIS: "DISEÑO DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD BAJO LA NORMA ISO 9001:2015 PARA LA CENTRAL DE TRANSPORTES ESTACIÓN CÚCUTA"

JURADOS: RUTH LEONOR REYES VILLALBA
FABIO ORLANDO SEGURA ESCOBAR
ANA MILENA GÓMEZ SOTO


DIRECTOR: ROSA PATRICIA RAMIREZ DELGADO


NOMBRE DEL ESTUDIANTE	CÓDIGO	CALIFICACIÓN LETRA	NÚMERO
MARGARITA GELVIS BALLESTEROS	1191587	cuatro, cero	4,0
KELLY JOHANA MIRANDA MORANTES	1191373	cuatro, cero	4,0

APROBADA


RUTH LEONOR REYES VILLALBA


ANA MILENA GÓMEZ SOTO


FABIO ORLANDO SEGURA ESCOBAR


Vo.Bo GAUDY CAROLINA PRADA BOTÍA
Director Plan de Estudios
Ingeniería Industrial

Mgdi.M

Contenido

	pág.
Introducción	14
1. El Problema	16
1.1 Título	16
1.2 Planteamiento del Problema	16
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	20
1.6 Alcances y Limitaciones	20
1.6.1 Alcances	20
1.6.2 Limitaciones	21
2. Marco Referencial	22
2.1 Antecedentes	22
2.2 Marco Contextual	25
2.2.1 Generalidades de la empresa	25
2.3 Marco Teórico	28
2.3.1 Sistema de Gestión de Calidad	28
2.3.2 NTC ISO 9001:2015	29

2.3.3 Diagnostico organizacional	30
2.3.4 Análisis de contexto	30
2.3.4.1 Análisis interno	31
2.3.4.2 Análisis externo	31
2.3.5 Direccionamiento estratégico	33
2.3.6 Identificación y caracterización de procesos	34
2.3.7 Riesgo	35
2.3.8 Administración del riesgo	35
2.3.8.1 Metodología de la gestión del riesgo	36
2.3.9 Información documentada	36
2.3.9.1 Estructura de la información documentada	36
2.4 Marco Conceptual	37
2.5 Marco Legal	39
3. Diseño Metodológico	41
3.1 Tipo de Investigación	41
3.2 Población y Muestra	41
3.2.1 Población	41
3.2.2 Muestra	42
3.3 Instrumentos para la Recolección de Información	42
3.3.1 Fuentes primarias	42
3.3.2 Fuentes secundarias	43
3.4 Análisis de la Información	44
4. Diseño del Sistema de Gestión de Calidad	45

4.1 Diagnóstico de la Situación Actual de la Empresa Central de Transportes Estación	
Cúcuta	45
4.1.1 Diagnóstico por capítulos de la norma NTC ISO 9001:2015	46
4.2 Análisis del Contexto de la Organización y Partes Interesadas	52
4.2.1 Análisis Perfil de Capacidad Interna (PCI)	52
4.2.2 Análisis PESTEL	58
4.2.3 Análisis DOFA	65
4.2.4 Definición de las partes interesadas de la Central de Transportes Estación	
Cúcuta	70
4.2.4.1 Identificar las partes interesadas, sus necesidades y expectativas	70
4.2.4.2 Determinar su impacto/influencia y su manejo	74
4.2.5 Definición de la misión, visión, política y objetivos de calidad	76
4.2.5.1 Definición de misión	76
4.2.5.2 Definición de visión	77
4.2.5.3 Definición de política	79
4.2.5.4 Objetivos de calidad	83
4.3 Identificación y Caracterización de los Procesos de la Organización	88
4.3.1 Identificación de los procesos	88
4.3.1.1 Mapa de procesos	90
4.3.2 Gestión del riesgo	91
4.3.2.1 Identificación de riesgos	93
4.3.2.2 Análisis del riesgo	95
4.3.2.3 Valoración, controles y medidas de prevención	102

4.3.2.4 Mapa de riesgos	107
4.3.3 Caracterización de procesos	108
4.4 Documentación del Sistema de Gestión de Calidad	110
4.4.1 Estructura de la documentación	111
4.4.2 Codificación de documentos	113
4.4.3 Manual de calidad	120
5. Conclusiones	122
6. Recomendaciones	125
Referencias Bibliográficas	126
Anexos	130