

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

### RESUMEN TRABAJO DE GRADO

**AUTOR (ES):**

**NOMBRE(S):** LORENA ADRIANA      **APELLIDOS:** GRIMALDO RIVERA

**NOMBRE(S):** LUDY ESPERANZA      **APELLIDOS:** VILLAMIZAR JAIMES

**FACULTAD:** CIENCIAS EMPRESARIALES

**PLAN DE ESTUDIOS:** ESPECIALIZACIÓN ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD

**DIRECTOR:**

**NOMBRE(S):** PAULO CESAR      **APELLIDOS:** VALENZUELA LOPEZ

**TÍTULO DEL TRABAJO (TESIS):** ESTRUCTURACIÓN DE UN SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD BASADO EN LA NORMA ISO 9001:2008 PARA LA EMPRESA SOINSA SAS DE LA CIUDAD DE SAN JOSÉ DE CÚCUTA

### RESUMEN

Se aplicó una metodología descriptiva para recopilar información de las diferentes personas vinculadas a la empresa para estructurar el Sistema de Gestión de Calidad basado en la norma NTC ISO 9001:2008 en la empresa SOINSA SAS de la ciudad de Cúcuta. Se realizó un diagnóstico estratégico a la empresa SOINSA SAS para establecer la situación inicial de la organización frente a los requisitos de la norma y para definir el enfoque e interacción de los procesos. Igualmente, se elaboró la documentación del Sistema de Gestión de Calidad con los respectivos manuales y registros.

**PALABRAS CLAVE:** sistema de gestión, procesos, mejora continua, calidad.

**CARACTERÍSTICAS:**

**PÁGINAS:** 247    **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

ESTRUCTURACIÓN DE UN SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD BASADO EN LA  
NORMA ISO 9001:2008 PARA LA EMPRESA SOINSA SAS DE LA CIUDAD DE SAN JOSÉ  
DE CÚCUTA

LORENA ADRIANA GRIMALDO RIVERA  
LUDY ESPERANZA VILLAMIZAR JAIMES

UNIVERSIDAD FRANCISCO DE PAULA SANTANDER  
FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES  
PLAN DE ESTUDIO DE ESPECIALIZACIÓN  
ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD  
SAN JOSÉ DE CÚCUTA

2016

ESTRUCTURACIÓN DE UN SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD BASADO EN LA  
NORMA ISO 9001:2008 PARA LA EMPRESA SOINSA SAS DE LA CIUDAD DE SAN JOSÉ  
DE CÚCUTA

LORENA ADRIANA GRIMALDO RIVERA

LUDY ESPERANZA VILLAMIZAR JAIMES

Proyecto de grado presentado como requisito para optar al título de  
Especialista en Aseguramiento de Calidad

Director

PAULO CESAR VALENZUELA LOPEZ

Ingeniero Industrial

UNIVERSIDAD FRANCISCO DE PAULA SANTANDER

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

PLAN DE ESTUDIO DE ESPECIALIZACIÓN

ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD

SAN JOSÉ DE CÚCUTA

2016



UNIVERSIDAD FRANCISCO DE PAULA SANTANDER EN  
CONVENIO INSTITUTO DE NORMAS TECNICAS ICONTEC  
ESPECIALIZACIÓN EN ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD  
VIII COHORTE

ACTA DE SUSTENTACIÓN DE TRABAJO DE GRADO

FECHA: 5 DE SEPTIEMBRE DE 2015 HORA: 12:30 AM – 1:00 AM

LUGAR: SALA 306 POSTGRADOS

PLAN DE ESTUDIOS: ESPECIALIZACION ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD

TITULO DE LA TESIS: “ESTRUCTURACIÓN DE UN SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD BASADO EN LA NORMA ISO 9001:2008 PARA LA EMPRESA SOINSA SAS DE LA CIUDAD DE SAN JOSÉ DE CÚCUTA”

JURADO: LIC. ANA MILENA GOMEZ  
ING. JORGE SANCHEZ MOLINA

DIRECTOR: PAULO CESAR VALENZUELA LOPEZ

NOMBRE DE LOS ESTUDIANTES	CÓDIGO	CALIFICACIÓN
LORENA ADRIANA GRIMALDO RIVERA	0020179	4,2
LUDY ESPERANZA VILLAMIZAR JAIMES	0020191	4,2

**APROBADA**

FIRMA DE LOS JURADOS:

  
JORGE SANCHEZ MOLINA

  
LIC. ANA MILENA GOMEZ

## Contenido

	<b>pág.</b>
Introducción	12
1. Problema	13
1.1 Título	13
1.2 Planteamiento del Problema	13
1.3 Formulación del Problema	14
1.4 Sistematización del Problema	14
1.5 Justificación	15
1.6 Objetivos	16
1.6.1 Objetivo general	16
1.6.2 Objetivos específicos	17
1.7 Alcances y Limitaciones	17
1.7.1 Alcances	17
1.7.2 Limitaciones	17
1.8 Delimitaciones	18
1.8.1 Delimitación espacial	18
1.8.2 Delimitación temporal	18
2. Marco de Referencia	19
2.1 Antecedentes	19
2.2 Marco Contextual	22
2.3 Marco Teórico	26
2.4 Marco Conceptual	31

2.5 Marco Legal	32
3. Diseño Metodológico	35
3.1 Tipo de Investigación	35
3.2 Población y Muestra	35
3.2.1 Población.	35
3.2.2 Muestra.	35
3.3 Variables	36
3.4 Instrumentos para la Recolección de Información	36
3.4.1 Fuentes primarias	37
3.4.2 Fuentes secundarias	37
3.5 Presentación y Análisis de los Resultados	38
4. Marco Teórico	39
4.1 Introducción	39
4.2 Norma ISO	39
4.3 Normas ISO 9001:2008	41
4.4 Principios de la Gestión de Calidad	44
4.5 Enfoque basado en Procesos	46
4.6 Documentación	48
4.7 Requisitos de Documentación de la Norma ISO 9001:2008	51
5. Diagnostico Situación Inicial	56
5.1 Técnica de Procesamiento y Análisis de Datos	56
6. Estructura y Documentación del Sistema de Gestión de Calidad	64
6.1 Misión	64
6.2 Visión	66

6.3 Política de calidad	67
6.4 Objetivos de Calidad	68
6.5 Manual de Calidad	69
6.6 Mapa de Procesos	70
6.7 Caracterización de Procesos	72
6.8 Procedimientos	75
6.9 Indicadores del Sistema de Gestión de Calidad	77
7. Resultados	79
8. Conclusiones	80
9. Recomendaciones	82
Referencias Bibliográficas	83
Anexos	86