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

## RESUMEN TRABAJO DE GRADO

AUTOR(ES): NOMBRES Y APELLIDOS COMPLETOS

NOMBRE(S): CAMILO ANDRES APELLIDOS: BERBESI PEREZ

NOMBRE(S): JORGE ELIECER APELLIDOS: ARDILA MORALES

FACULTAD: INGENIERIA

PLAN DE ESTUDIOS: INGENIERIA INDUSTRIAL

DIRECTOR:

NOMBRE(S): RAQUEL IRENE APELLIDOS: LAGUADO RAMIREZ

TÍTULO DEL TRABAJO (TESIS): DISEÑO DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD BAJO LA NORMA TÉCNICA COLOMBIANA NTC-ISO 9001:2015 EN LA CRUZ ROJA COLOMBIANA SECCIONAL NORTE DE SANTANDER

RESUMEN MAXIMO 200 PALABRAS

En el presente trabajo de grado se realizó el diseño del Sistema de Gestión de la Calidad basado en la cuarta actualización de la NTC ISO 9001, para la Cruz Roja Colombiana – Seccional Norte de Santander. Se identificó inicialmente el grado de cumplimiento de la organización frente a los requisitos de la norma, seguido de esto se llevó a cabo un análisis de contexto organizacional, donde se elaboró una matriz FODA con sus respectivas estrategias, a continuación se definió políticas, objetivos e indicadores del SGC, para luego identificar y caracterizar los procesos de la organización, además de esto se identificaron y evaluaron los riesgos inherentes a cada uno de los procesos, para que al final se elaborara la documentación pertinente, compilando toda la información bajo el manual de calidad.

PALABRAS CLAVE: Sistema, gestión, calidad, riesgos, contexto.

CARACTERISTICAS:

PÁGINAS: 223 PLANOS: \_\_\_ ILUSTRACIONES: \_\_\_ CD ROM: 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

DISEÑO DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD BAJO LA NORMA TÉCNICA  
COLOMBIANA NTC-ISO 9001:2015 EN LA CRUZ ROJA COLOMBIANA SECCIONAL  
NORTE DE SANTANDER

JORGE ELIECER ARDILA MORALES

CAMILO ANDRÉS BERBESI PÉREZ

UNIVERSIDAD FRANCISCO DE PAULA SANTANDER

FACULTAD DE INGENIERÍA

PLAN DE ESTUDIO DE INGENIERÍA INDUSTRIAL

CÚCUTA

2017

DISEÑO DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD BAJO LA NORMA TÉCNICA  
COLOMBIANA NTC-ISO 9001:2015 EN LA CRUZ ROJA COLOMBIANA SECCIONAL  
NORTE DE SANTANDER

JORGE ELIECER ARDILA MORALES

CAMILO ANDRÉS BERBESI PÉREZ

Proyecto de grado presentado como requisito para optar al título de

Ingeniero industrial

Directora

RAQUEL IRENE LAGUADO RAMÍREZ

Ingeniera Industrial

Msc. Organización Industrial

UNIVERSIDAD FRANCISCO DE PAULA SANTANDER

FACULTAD DE INGENIERÍA

PLAN DE ESTUDIO DE INGENIERÍA INDUSTRIAL

CÚCUTA

2017



## ACTA DE SUSTENTACIÓN DE UN TRABAJO DE GRADO

FECHA: febrero, 16 del 2017  
HORA: 09:00 A.M.  
LUGAR: CREAD - SALA 4  
PLAN DE ESTUDIOS: INGENIERIA INDUSTRIAL

Título de la Tesis: "DISEÑO DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD  
BAJO LA NORMA TÉCNICA COLOMBIANA NTC-ISO 9001:2015 EN LA CRUZ  
ROJA COLOMBIANA SECCIONAL NORTE DE SANTANDER".

Jurados:

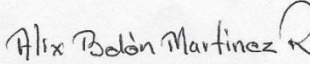
Ing. JUAN CARLOS BERMUDEZ CARRILLO  
Ing. ALIX BELEN MARTINEZ ROJAS  
Lic. ANA MILENA GÓMEZ SOTO

Director: Ing. RAQUEL IRENE LAGUADO RAMIREZ

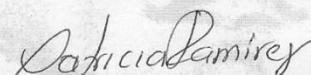
Nombre del estudiante	Código	Calificación	
		Letra	Número
CAMILO ANDRÉS BERBESI PÉREZ	1191177	CUATRO	4.0
JORGE ELIECER ARDILA MORALES	1191610	CUATRO	4.0

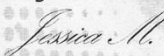
### APROBADA

  
Ing. JUAN CARLOS BERMUDEZ CARRILLO

  
Ing. ALIX BELEN MARTINEZ ROJAS

  
Lic. ANA MILENA GÓMEZ SOTO

  
Vo.Bo. ROSA PATRICIA RAMIREZ  
Coordinadora Comité Curricular  
Ingeniería Industrial



## Contenido

	pág.
Introducción	1
1. El Problema	3
1.1 Título	3
1.2 Planteamiento del Problema	3
1.3 Formulación del Problema	4
1.4 Justificación	4
1.4.1 A nivel de la empresa	4
1.4.2 A nivel del estudiante	5
1.5 Objetivos	5
1.5.1 Objetivo General	5
1.5.2 Objetivo Específicos	5
1.6 Alcances y Limitaciones	6
1.6.1 Alcances	6
1.6.2 Limitaciones	6
2. Marco Referencial	8
2.1 Antecedentes	8
2.2 Marco Contextual	10
2.2.1 Organización	10
2.2.2 Misión	11

2.2.3	Visión	11
2.2.4	Servicios	11
2.2.5	Organigrama	12
2.3	Marco Teórico	12
2.3.1	Calidad	12
2.3.2	Sistema de Gestión de la calidad	13
2.3.3	Caracterización de procesos	14
2.3.4	ISO 9001:2015	15
2.3.5	Partes interesadas	17
2.3.6	Pensamiento basado en riesgos	19
2.3.7	Indicadores	20
2.4	Marco Conceptual	21
2.5	Marco Legal	24
3.	Diseño Metodológico	25
3.1	Tipo de Investigación	25
3.2	Población y Muestra	25
3.2.1	Población	25
3.2.2	Muestra	26
3.3	Instrumentos para la Recolección de Información	26
3.3.1	Fuentes Primarias	26
3.3.2	Fuentes Secundarias	27

3.4 Análisis de la Información	27
4. Análisis y Resultados	29
4.1 Diagnóstico inicial en la Cruz Roja Colombiana Seccional Norte de Santander basado en la NTC ISO-9001:2015	29
4.2 Contexto organizacional de la Cruz Roja Colombiana Seccional Norte de Santander	46
4.2.1 Matriz DOFA	46
4.2.2 Partes interesadas	50
4.3 Planificación estratégica del SGC para determinar objetivos y política de calidad	58
4.3.1 Grupo de Calidad	58
4.3.1.1 Objetivo del grupo de calidad	59
4.3.1.2 Funciones del grupo de calidad	59
4.3.2 Direccionamiento organizacional	60
4.3.2.1 Política de calidad	60
4.3.2.2 Objetivos del SGC	61
4.3.2.3 Indicadores	61
4.3.2.4 Valores Corporativos	62
4.4 Identificación los procesos de la Cruz Roja Colombiana Seccional Norte de Santander y elaboración del mapa de procesos	64
4.5 Evaluación y documentación los riesgos inherentes a los procesos del SGC	66
4.5.1 Identificación de Fuentes de riesgo	66
4.5.2 Probabilidad de ocurrencia	70

4.5.3 Impacto de los riesgos	71
4.5.4 Impacto vs probabilidad	71
4.5.5 Acciones contra riesgos	72
4.5.6 Matriz de riesgo	72
4.6 Diseño de la documentación de los procesos del SGC	82
4.6.1 Normalización de documentos	83
4.6.2 Manual de calidad	85
4.6.3 Procedimientos exigidos por la norma	85
4.6.3.1 Procedimiento para el control de documentos	85
4.6.3.2 Procedimiento para el control de no conformidades	86
4.6.3.3 Procedimiento de Auditorías Internas	86
4.6.3.4 Procedimiento de Acciones Preventivas y Correctivas	86
4.6.3.5 Procedimiento para la medición de los procesos del SGC	86
4.6.3.6 Procedimiento para quejas, peticiones y reclamos	87
4.6.4 Documentos del Sistema de Gestión de la Calidad	87
5. Conclusiones	88
6. Recomendaciones	90
Bibliografía	91
Anexos	93