

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

**RESUMEN TRABAJO DE GRADO**

**AUTOR(ES):**  
**NOMBRE(S):** YULY ANDREA      **APELLIDOS** ARANDIA ÁVILA  
**NOMBRE(S):** \_\_\_\_\_      **APELLIDOS:** \_\_\_\_\_

**FACULTAD:** CIENCIAS AGRARIAS Y DE AMBIENTE

**PLAN DE ESTUDIOS:** INGENIERÍA BIOTECNOLÓGICA

**DIRECTOR:**  
**NOMBRE(S):** BRENDA DEL CARMEN      **APELLIDOS:** TRESPALACIOS TURIZO

**TÍTULO DEL TRABAJO (TESIS):** “REVISIÓN Y ACTUALIZACIÓN DEL MANUAL DE PROCEDIMIENTOS Y DOCUMENTOS DEL LABORATORIO DE CONTROL Y CALIDAD DE AGUAS DE EMTIBÚ E.S.P. DE ACUERDO A LOS PROCEDIMIENTOS OPERATIVOS ESTÁNDAR (POES)”

**RESUMEN**

El Sistema de Gestión de Calidad (SGC) busca garantizar un adecuado funcionamiento, por ende la importancia de tener su documentación actualizada, entre esto los manuales de procedimientos; que son de gran importancia para las empresas y más en sus laboratorios ya que con él se supervisa, se corrige y se da una estandarización a cada una de las actividades realizadas en sus diferentes procesos, por eso la empresa municipal de Tibú E.S.P que es la encargada de realizar la prestación de servicios públicos del municipio de Tibú da inicio a ejecutar los manuales de procedimientos de cada área, con ello se da el objetivo general de este proyecto que es la realización del manual de procedimientos del área del laboratorio de control y calidad con la respectiva actualización de documentos de cada uno de los procedimientos dando un orden a cada POES que se realiza en el laboratorio de control y calidad y su documentación de cada uno (formatos de registro, instructivos) y a codificando dependiendo la actividad realizada.

**PALABRAS CLAVE:** Calidad, Control, Estandarización, Procedimientos, Procesos.

**CARACTERÍSTICAS:**

**PÁGINAS:** 131 **PLANOS:** \_\_\_\_\_ **ILUSTRACIONES:** \_\_\_\_\_ **CD ROOM:** 1

<b>Elaboró</b>		<b>Revisó</b>		<b>Aprobó</b>	
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

“REVISIÓN Y ACTUALIZACIÓN DEL MANUAL DE PROCEDIMIENTOS Y  
DOCUMENTOS DEL LABORATORIO DE CONTROL Y CALIDAD DE AGUAS DE  
EMTIBÚ E.S.P. DE ACUERDO A LOS PROCEDIMIENTOS OPERATIVOS ESTÁNDAR  
(POES)”

YULY ANDREA ARANDIA ÁVILA

UNIVERSIDAD FRANCISCO DE PAULA SANTANDER  
FACULTAD DE CIENCIAS AGRARIAS Y DE AMBIENTE  
PLAN DE ESTUDIOS DE INGENIERÍA BIOTECNOLÓGICA  
SAN JOSÉ DE CÚCUTA

2017

“REVISIÓN Y ACTUALIZACIÓN DEL MANUAL DE PROCEDIMIENTOS Y  
DOCUMENTOS DEL LABORATORIO DE CONTROL Y CALIDAD AGUAS DE EMTIBÚ  
E.S.P. DE ACUERDO A LOS PROCEDIMIENTOS OPERATIVOS ESTÁNDAR (POEs)”

YULY ANDREA ARANDIA ÁVILA

Trabajo de grado para optar al título de:

Ingeniera Biotecnológica

Directora:

BRENDA DEL CARMEN TRESPALACIOS TURIZO

Microbióloga Industrial

UNIVERSIDAD FRANCISCO DE PAULA SANTANDER  
FACULTAD DE CIENCIAS AGRARIAS Y DE AMBIENTE  
PLAN DE ESTUDIOS DE INGENIERÍA BIOTECNOLÓGICA  
SAN JOSÉ DE CÚCUTA

2017

**ACTA DE SUSTENTACION DE UN TRABAJO DE GRADO**

**FECHA:** 04 DE JULIO DE 2017

**HORA:** 4:00 PM

**SALA:** TORRE SB 204

**PLAN DE ESTUDIOS:** INGENIERÍA BIOTECNOLÓGICA

**TITULO:** "REVISION Y ACTUALIZACION DEL MANUAL DE PROCEDIMIENTOS Y DOCUMENTOS DEL LABORATORIO DE CONTROL Y CALIDAD DE AGUAS DE EMTIBU E.S.P. DE ACUERDO A LOS PROCEDIMIENTOS OPERATIVOS ESTANDAR (POES)"

**MODALIDAD:** TRABAJO DIRIGIDO

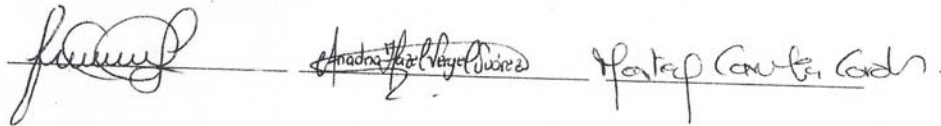
**JURADO:**  
JORGE CORREDOR  
ARIADNA VERGEL  
MARLING CAROLINA CORDERO

**DIRECTOR:** BRENDA DEL CARMEN TRESPALACIOS TURIZO

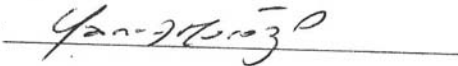
NOMBRE DE LOS ESTUDIANTE	CODIGO	CALIFICACION
YULY ANDREA ARANDIA ÁVILA	1610583	4.2

**OBSERVACIONES:** APROBADA

**FIRMA DE LOS JURADOS**



**VoBo Coordinador Comité Curricular**



## **Dedicatoria**

Quiero dedicar este logro a mis padres Reinerio Arandia, María Lucila Ávila a mis hermanos Luís y Yair Arandia por siempre confiar en mí, y en el empeño que tuve para lograr este tan anhelado sueño.

## **Agradecimientos**

El autor expresa su agradecimiento a:

Primeramente agradecer a mi Padre Celestial que siempre me ha guiado y me ha renovado las fuerzas para seguir adelante con mis sueños, agradecer a mis padres por su apoyo incondicional, a mi abuelo Guillermo Ávila y su esposa por ser parte de este proceso y darme su apoyo y abrirme las puertas de su casa, a Jefersson Ríos quien ha sido una persona muy importante en este proceso de tan anhelado sueño, a Empresas Municipales E.S.P quien por ellos realice mi trabajo de grado abriéndome sus puertas y dándome la suficiente confianza para ejecutar este proyecto allí.

## **Resumen**

El Sistema de Gestión de Calidad (SGC) busca garantizar un adecuado funcionamiento, por ende la importancia de tener su documentación actualizada, entre esto los manuales de procedimientos; que son de gran importancia para las empresas y más en sus laboratorios ya que con él se supervisa, se corrige y se da una estandarización a cada una de las actividades realizadas en sus diferentes procesos, por eso la empresa municipal de Tibú E.S.P que es la encargada de realizar la prestación de servicios públicos del municipio de Tibú da inicio a ejecutar los manuales de procedimientos de cada área, con ello se da el objetivo general de este proyecto que es la realización del manual de procedimientos del área del laboratorio de control y calidad con la respectiva actualización de documentos de cada uno de los procedimientos dando un orden a cada POES que se realiza en el laboratorio de control y calidad y su documentación de cada uno (formatos de registro, instructivos) y a codificando dependiendo la actividad realizada.

## **Abstract**

The Quality Management System (QMS) seeks to ensure an adequate functioning, hence the importance of having its documentation updated, including the procedures manuals; Which are of great importance for companies and more in their laboratories since it is monitored, corrected and given a standardization to each of the activities carried out in their different processes, that is why the municipal company of Tibú E.S.P. which is the In charge of realizing the provision of public services of the municipality of Tibú began to execute the manuals of procedures of each area, with it in this its general purpose was the accomplishment of the manual of procedures of the area of the laboratory of control and quality with the respective update Of documents of each of the procedures giving an order to each POEs that is made in the laboratory of quality control and its documentation (record formats, instructive) and giving a coding depending on the activity performed.



## Contenido

	<b>pág.</b>
Introducción	16
1. El Problema	18
1.1 Título	18
1.2 Planteamiento del Problema	18
1.3 Formulación del Problema	19
1.4 Justificación	19
1.5 Objetivos	21
1.5.1 Objetivo general	21
1.5.2 Objetivos específicos	21
1.6 Delimitación	21
1.6.1 Espacial	21
1.6.2 Temporal	21
2. Marco Referencial	22
2.1 Antecedentes	22
2.1.1 Antecedentes internacionales	22
2.1.2 Antecedentes nacionales	23
2.2 Marco Teórico	24
2.2.1 ¿Qué elementos debe contener un manual de procedimientos?	25
2.2.2 Procedimientos operativos estándar	26
2.2.2.1 Beneficios de los POEs	28
2.2.2.2 Requisitos para el manejo de los POEs	29

2.2.2.3	¿Qué preguntas se deben responder en el flujograma?	30
2.2.2.4	¿Cuáles son los símbolos utilizados en los flujogramas de los manuales de procedimientos?	30
2.3	Marco Conceptual	33
2.4	Marco contextual	36
2.4.1	Misión	37
2.4.2	Visión	37
2.4.3	Política de calidad	37
2.5	Marco Legal	38
3.	Diseño Metodológico	39
3.1	Tipo de Investigación	39
3.2	Población y Muestra	39
3.3	Etapas Desarrolladas	39
3.3.1	Identificación de los procesos y procedimientos, documentación del laboratorio de control y calidad de Emtibú E.S.P	39
3.3.2	Análisis bibliográfico	39
3.3.3	Evaluación de los procesos y procedimientos del laboratorio de Emtibú E.S.P	40
3.3.4	Actualización de documentación	40
3.3.5	Elaboración del manual de procedimientos del laboratorio de control y calidad de Emtibú E.S.P	40
4.	Resultados y Análisis	41
5.	Conclusiones	56
6.	Recomendaciones	57

Referencias Bibliográficas

58

Anexos

62