

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

RESUMEN TRABAJO DE GRADO

AUTOR(ES):

NOMBRE(S): KAROL MARIETH **APELLIDOS:** GOMEZ ARIZA

FACULTAD: INGENIERÍA

PLAN DE ESTUDIOS: INGENIERÍA INDUSTRIAL

DIRECTOR:

NOMBRE(S): MARTHA SOFÍA **APELLIDOS:** ORJUELA ABRIL

TÍTULO DEL TRABAJO (PROYECTO): DISEÑO DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD BASADO EN LA NORMA NTC ISO 9001:2015 PARA EL INSTITUTO BOLIVARIANO UBICADO EN LA CIUDAD DE CÚCUTA

RESUMEN

En el actual proyecto de grado, se diseñó el Sistema de Gestión de Calidad con base en la norma NTC ISO 9001-2015 para el Instituto Bolivariano, ubicado en la Ciudad de Cúcuta, en el barrio la Libertad. Como primer objetivo se realizó un diagnóstico del estado actual de la institución educativa con respecto al cumplimiento de los requisitos de la norma, seguidamente, se estableció la planeación estratégica, donde se incluyó misión, visión, política y objetivos, alineados al contexto actual de la organización y que expresan el compromiso de esta con el cumplimiento de los requisitos de las partes interesadas. Una vez definida la planeación estratégica, se procedió a caracterizar todos los procesos mediante la identificación de todas las actividades para el adecuado funcionamiento interno del Instituto Bolivariano, tomando en cuenta los riesgos presentes en cada una y detallando la forma en que se relacionan. El proyecto concluyó con la elaboración de la documentación requerida para el soporte del Sistema de Gestión de Calidad

PALABRAS CLAVES: Sistema de Gestión de Calidad – Control de Riesgos – NTC ISO 9001-2015 – Seguimiento - Medición

CARACTERÍSTICAS:

PÁGINAS: 106 **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 EL INSTITUTO BOLIVARIANO UBICADO EN LA CIUDAD DE
CÚCUTA

KAROL MARIETH GÓMEZ ARIZA

UNIVERSIDAD FRANCISCO DE PAULA SANTANDER

FACULTAD DE INGENIERÍA

PLAN DE ESTUDIO DE INGENIERÍA INDUSTRIAL

SAN JOSÉ DE CÚCUTA

2018

DISEÑO DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD BASADO EN LA NORMA NTC ISO
9001:2015 PARA EL INSTITUTO BOLIVARIANO UBICADO EN LA CIUDAD DE
CÚCUTA

KAROL MARIETH GÓMEZ ARIZA

Proyecto de grado presentado como requisito para optar al título de
Ingeniero Industrial

Directora

MARTHA SOFÍA ORJUELA ABRIL

Ingeniera Industrial

Msc. en Administración de Empresas con Especialidad en Dirección de Proyectos

UNIVERSIDAD FRANCISCO DE PAULA SANTANDER

FACULTAD DE INGENIERÍA

PLAN DE ESTUDIOS DE INGENIERÍA INDUSTRIAL

SAN JOSÉ DE CÚCUTA

2018

Acta de sustentación

ACTA DE SUSTENTACIÓN DE UN TRABAJO DE GRADO

FECHA: Mayo, 21 del 2018
HORA: 07:00 A.M
LUGAR: Cread - Sala Virtual 1
PLAN DE ESTUDIOS: INGENIERIA INDUSTRIAL

Título de la Tesis: "DISEÑO DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD BASADO EN LA NORMA NTC ISO 9001:2015 PARA EL INSTITUTO BOLIVARIANO UBICADO EN LA CIUDAD DE CÚCUTA."

Jurados: Ing. FABIO ORLANDO SEGURA ESCOBAR
Ing. YANETH PATRICIA ARMESTO PABON
Lic. ANA MILENA GÓMEZ SOTO

Director: Ing. MARTHA SOFÍA ORJUELA ABRIL

Nombre del estudiante	Código	Calificación	
		Letra	Número
KAROL MARIETH GOMEZ ARIZA	1191331	CUATRO, TRES	4,3

APROBADA



Ing. FABIO ORLANDO SEGURA ESCOBAR



Ing. YANETH PATRICIA ARMESTO PABON



Lic. ANA MILENA GÓMEZ SOTO



Vo.Bo. RAQUEL IRENE LAGUADO RAMÍREZ
Coordinadora Comité Curricular
Ingeniería Industrial

Agradecimientos

A Dios.

Por haberme permitido lograr este objetivo, por darme serenidad en los momentos difíciles y sobre todo por regalarme la paciencia que durante este tiempo necesite.

A mis padres.

Por su apoyo incondicional, su esfuerzo su amor y sobre todo su confianza y motivación constante para poder lograr culminar esta etapa de mi vida.

A mi tutor.

La ingeniera Martha Sofía Orjuela, por guiarme, acompañarme y brindarme su apoyo constante durante el tiempo de realización de este proyecto.

Gracias.

Resumen

En el actual proyecto de grado, se diseñó el Sistema de Gestión de Calidad basado en la norma NTC ISO 9001-2015 para el Instituto Bolivariano, ubicado en la Ciudad de Cúcuta, en el barrio la Libertad. Se tomaron como base seis objetivos principales que permitieran recopilar la estructura del Sistema. Como primer objetivo se realizó un diagnóstico del estado actual de la institución educativa con respecto al cumplimiento de los requisitos expuestos en la norma, seguidamente, se estableció el Direccionamiento estratégico, donde se incluyó misión, visión, política y objetivos de calidad los cuales se encontraran alineados a los requerimientos del instituto y los requerimientos de sus partes interesadas, de este manera garantizando el compromiso de la institución con la calidad y la mejora continua. . Una vez realizado el Direccionamiento estratégico, se logró caracterizar todos los procesos mediante la identificación de todas las actividades para el adecuado funcionamiento interno del Instituto Bolivariano, tomando en cuenta los riesgos presentes en cada una de ellas y detallando la forma en que se relacionan, identificando así los controles posibles y las acciones que permitan mitigar estos riesgos. El proyecto finalizó con la elaboración de la documentación requerida para el soporte del Sistema de Gestión de Calidad y su futura utilización.

Abstract

In the current degree project, the Quality Management System was designed based on the NTC ISO 9001-2015 standard for the Bolivarian Institute, located in the City of Cúcuta, in the La Libertad district. Six main objectives were taken as a basis to compile the structure of the System. As a first objective, a diagnosis was made of the current state of the educational institution with respect to compliance with the requirements set out in the standard, then the Strategic Direction was established, which included mission, vision, policy and quality objectives which will be found aligned with the requirements of the institute and the requirements of its stakeholders, thus ensuring the commitment of the institution with quality and continuous improvement. . Once the Strategic Direction was carried out, all the processes were characterized by identifying all the activities for the proper internal functioning of the Bolivarian Institute, taking into account the risks present in each of them and detailing the way in which they are related, identifying thus the possible controls and the actions that allow to mitigate these risks. The project ended with the preparation of the documentation required for the support of the Quality Management System and its future use

Contenido

	Pág.
Introducción	11
1. Problema	12
1.1 Título	12
1.2 Planteamiento del Problema	12
1.3 Formulación del Problema	14
1.4 Justificación	14
1.4.1 A nivel de la empresa	14
1.4.2 A nivel del estudiante	14
1.5 Objetivos	15
1.5.1 Objetivo General	15
1.5.2 Objetivos Específicos	15
1.6 Alcance y Limitaciones	16
1.6.1 Alcance	16
1.6.2 Limitaciones	16
2. Marco Referencial	17
2.1 Antecedentes	17
2.1.1 Antecedentes Internacionales	17
2.1.2 Antecedentes Nacionales	18
2.1.3 Antecedentes Regionales	20
2.2 Marco Contextual	21
2.2.1 Información General de la Institución	21
2.2.2 Misión	22

2.2.3	Visión	22
2.2.4	Perfil	22
2.2.5	Filosofía.	22
2.2.6	Logo	22
2.3	Marco teórico	23
2.3.1	Sistema de Gestión de Calidad	23
2.3.2	Calidad	24
2.3.3	Diagnóstico	24
2.3.4	Análisis DOFA	25
2.3.5	Ciclo PHVA	26
2.3.6	Partes interesadas.	27
2.3.7	Mejora continua.	28
2.3.8	Norma Técnica Colombiana ISO 9001:2015	29
2.3.9	Caracterización de los procesos.	29
2.3.10	Definición de los criterios del riesgo	31
2.3.11	Valoración del riesgo	32
2.3.11.1	Identificación del riesgo	32
2.3.11.2	Análisis del riesgo	32
2.3.11.3	Evaluación del riesgo	33
2.3.12	Documentación del sistema	33
2.4	Marco conceptual	33
2.5	Marco Legal	35
3.	Diseño Metodológico	36
3.1	Tipo de Investigación	36
3.2	Población y Muestra	36

3.2.1 Población.	36
3.2.2 Muestra	37
3.3. Instrumentos para la recolección de información	37
3.3.1 Fuentes Primarias	37
3.3.2 Fuentes secundarias	37
3.4 Análisis de la Información	38
4. Resultados y análisis	39
4.1 Diagnostico actual de la institución educativa en cuanto al cumplimiento de los requisitos expuestos en la NTC ISO 9001:2015	39
4.1.1 Resultado del diagnóstico, de acuerdo a la lista de chequeo diligenciada.	459
4.2 Analisis de Contexto	54
4.2.1 Análisis PESTEL	55
4.2.2 Análisis DOFA.	57
4.3 Partes interesadas	63
4.3.1 identificación de las partes interesadas.	63
4.3.2 requisitos de las partes interesadas.	63
4.3.3 Estrategias para la satisfacción de los requisitos de las partes interesadas.	68
4.4 Direccionamiento estratégico	71
4.4.1 Misión.	71
4.4.2 Visión.	72
4.4.3 Política de calidad.	73
4.5. Identificación y clasificación de los procesos	80
4.5.1 Clasificación de los procesos.	81
4.5.2 Mapa de procesos	83
4.5.3 Caracterización de procesos.	84

4.6 Gestión del riesgo	87
4.6.1 Identificación del riesgo	87
4.6.2 Análisis y valoración del riesgo	91
4.7 Documentación del sistema de gestión de calidad	94
4.7.1 Estructura de la documentación del Sistema de gestión de calidad.	94
4.7.1.1 Encabezado de los documentos.	94
4.7.1.2 Identificación de los documentos.	95
4.8 Indicadores de gestión	101
5. Conclusiones	106
6. Recomendaciones	108
Bibliografía	110
Anexos	114