

	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): INGRIS KATHERINE **APELLIDOS:** MARÍN ROJAS

NOMBRE(S): _____ **APELLIDOS:** _____

FACULTAD: INGENIERÍA

PLAN DE ESTUDIOS: INGENIERÍA INDUSTRIAL

DIRECTOR:

NOMBRE(S): RAQUEL IRENE **APELLIDOS:** LAGUADO RAMÍREZ

TÍTULO DEL TRABAJO (TESIS): ACTUALIZACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD BASADO EN LA NORMA NTC ISO 9001:2015 DE LA EMPRESA LA OPINIÓN S.A UBICADA EN LA CIUDAD DE CÚCUTA

RESUMEN

El presente proyecto de carácter descriptivo, comprendió la actualización de un sistema de gestión de calidad basado en la NTC ISO 9001:2015 para la empresa La Opinión S.A, la cual se encuentra ubicada en la ciudad de Cúcuta, Colombia, el proyecto se desarrolla en cuatro (4) etapas, donde inicialmente se llevó a cabo un diagnóstico que permitiera conocer estado actual del cumplimiento de la empresa en relación a los requisitos establecidos en la norma NTC ISO 9001:2015, posteriormente, se definió la planeación estratégica, estableciendo unas nuevas misión, visión, política, alcance y objetivos, alineados al contexto actual de la organización y que expresan el compromiso de la misma 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 críticas para el adecuado funcionamiento de La Opinión S.A, tomando en cuenta los riesgos presentes en cada una y detallando la forma en que tales actividades se relacionan. El proyecto concluyó con la elaboración de la documentación requerida para el soporte del sistema de gestión de calidad, según los lineamientos la Norma NTC ISO 9001:2015 y demás requerimientos establecidos por la empresa, obteniendo como resultado final un diseño, cuyo objetivo es ser la base para una eventual implementación y posterior certificación en el cumplimiento de la norma.

PALABRAS CLAVE: caracterización de procesos, gestión de calidad, gestión de riesgos

CARACTERÍSTICAS:

PÁGINAS: 142 **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

ACTUALIZACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD BASADO EN LA NORMA
NTC ISO 9001:2015 DE LA EMPRESA LA OPINIÓN S.A UBICADA EN LA CIUDAD DE
CÚCUTA

INGRIS KATHERINE MARÍN ROJAS

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

2018

ACTUALIZACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD BASADO EN LA NORMA
NTC ISO 9001:2015 DE LA EMPRESA LA OPINIÓN S.A UBICADA EN LA CIUDAD DE
CÚCUTA

INGRIS KATHERINE MARÍN ROJAS

Trabajo de grado presentado como requisito para optar al título de:

Ingeniero Industrial

Directora

RAQUEL IRENE LAGUADO RAMÍREZ

Ingeniera Industrial

UNIVERSIDAD FRANCISCO DE PAULA SANTANDER

FACULTAD DE INGENIERÍA

PLAN DE ESTUDIOS DE INGENIERÍA INDUSTRIAL

SAN JOSÉ DE CÚCUTA

2018

ACTA DE SUSTENTACIÓN DE TRABAJO DE GRADO

FECHA: Agosto, 15 del 2018
HORA: 09:00 A.M
LUGAR: Sala de Juntas Fundadores -109
PLAN DE ESTUDIOS: INGENIERIA INDUSTRIAL

TÍTULO DE LA TESIS: "ACTUALIZACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD BASADO EN LA NORMA NTC ISO 9001/2015 DE LA EMPRESA LA OPINIÓN S.A UBICADA EN LA CIUDAD DE CÚCUTA."

JURADOS: *Ing. ALIX BELEN MARTINEZ ROJAS*
Ing. PEDRO ANTONIO GARZÓN AGUDELO
Lic. ANA MILENA GÓMEZ SOTO

DIRECTOR: **Ing. RAQUEL IRENE LAGUADO RAMÍREZ**

NOMBRE DEL ESTUDIANTE	CÓDIGO	CALIFICACIÓN
		LETRA NÚMERO
INGRIS KATHERINE MARÍN ROJAS	1191522	CUATRO, CUATRO 4.4

APROBADA

[Signature]
Ing. PEDRO ANTONIO GARZÓN AGUDELO *Ing. ALIX BELEN MARTINEZ ROJAS*
[Signature]
Lic. ANA MILENA GÓMEZ SOTO

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

Mayerline Ch.

Contenido

	pág.
Introducción	17
1. Problema	18
1.1 Título	18
1.2 Planteamiento del Problema	18
1.3 Formulación del Problema	20
1.4 Justificación	20
1.4.1 A nivel de la organización	20
1.4.2 A nivel del estudiante	20
1.5 Objetivos	21
1.5.1 Objetivo general	21
1.5.2 Objetivos específicos	21
1.6 Alcance y Limitaciones	21
1.6.1 Alcance	21
1.6.2 Limitaciones	22
2. Marco Referencial	23
2.1 Antecedentes	23
2.1.1 Antecedentes internacionales	23
2.1.2 Antecedentes nacionales	25
2.1.3 Antecedentes regionales	28
2.2 Marco Contextual	31
2.2.1 Información general de la empresa	31
2.2.2 Misión	31

2.2.3	Visión	31
2.2.4	Organigrama general	32
2.3	Marco Teórico	32
2.3.1	Diagnóstico	33
2.2.2	Sistema de gestión de calidad	33
2.3.3	Ciclo PHVA	34
2.3.4	Partes interesadas	35
2.3.5	Análisis DOFA	35
2.3.6	Caracterización de los procesos	37
2.3.7	Procedimientos	37
2.3.8	Gestión por procesos	38
2.3.9	Valoración del riesgo	38
2.3.10	Identificación y valoración de controles.	42
2.3.11	Tratamiento de riesgos	44
2.4	Marco Conceptual	45
2.5	Marco Legal	47
3.	Diseño Metodológico	49
3.1	Tipo de Investigación	49
3.2	Población y Muestra	49
3.2.1	Población	49
3.2.2	Muestra	49
3.3	Técnicas e Instrumentos para la Recolección de Información	50
3.3.1	Información primaria	50
3.3.2	Información secundaria	50

3.4 Análisis de la Información	50
4. Resultados y Análisis	52
4.1 Diagnóstico del Estado Actual de la Empresa	52
4.1.1 Resultado del diagnóstico del estado actual de la empresa	52
4.1.1.1 Análisis general de la lista de chequeo	61
4.2 Planeación Estratégica	62
4.2.1 Identificación de partes interesadas	63
4.2.2 Ambiente interno (PCI)	66
4.2.3 Ambiente externo (POAM)	67
4.2.4 Análisis DOFA	68
4.2.5 Direccionamiento estratégico	73
4.2.5.1 Misión	73
4.2.5.2 Visión	73
4.2.5.3 Política de calidad	74
4.2.5.4 Objetivos de calidad	74
4.2.5.5 Alcance	74
4.3 Caracterización de los Procesos	75
4.4 Gestión del Riesgo	79
4.4.1 Identificación de los riesgos	79
4.4.2 Evaluación y control del Riesgo.	83
4.5 Documentación del Sistema de Gestión de Calidad	88
4.5.1 Manuales de funciones	88
4.5.2 Estructuración de la documentación del sistema de gestión de calidad	93
5. Elaboración de Documentos Del SGC	99

5.1 Generalidades	99
5.2 Especificaciones	100
5.3 Encabezado	100
5.3.1 Especificaciones	100
5.4 Contenido de los Documentos del SGC	101
5.4.1 Documentación de manuales, guías, instructivos, manuales, planes, programa, documento general	101
5.4.2 Documentación de procesos	101
5.4.3 Documentación de procedimientos	104
5.4.3.1 Procedimiento con flujograma	105
5.4.3.2 Procedimiento sin flujograma	107
5.4.3.3 Procedimiento flujograma	108
5.4.4 Elaboración de formatos	109
6. Control de Documentos	110
6.1 Generalidades	110
6.2 Codificación	110
6.2.1 Documentos del SGC	110
6.2.2 Procesos del SGC	111
6.2.3 Areas de los procesos del SGC	111
6.2.4 Modelo de codificación	112
6.3 Listado Maestro de la Información Documentada	113
6.4 Control de la Información Documentada de Origen Interno	114
6.4.1 Distribución	114
6.4.2 Acceso y uso	114

6.4.3 Recuperación	115
6.4.4 Almacenamiento y preservación	115
6.5 Control de Registros	115
6.5.1 Generalidades	115
6.5.2 Conservación y disposición	115
7. Control de Cambios	117
7.1 Especificaciones	117
7.2 Tabla de Aprobaciones	118
8. Conclusiones	120
9. Recomendaciones	122
Referencias Bibliográficas	123
Anexos	128