

	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): DEISY JOHANA APELLIDOS: CONTRERAS NEIRA

NOMBRE(S): _____ APELLIDOS: _____

FACULTAD: INGENIERÍA

PLAN DE ESTUDIOS: TECNOLOGÍA EN PROCESOS INDUSTRIALES

DIRECTOR:

NOMBRE(S): RUTH LEONOR APELLIDOS: REYES VILLALBA

TÍTULO DEL TRABAJO (TESIS): DISEÑO DE LINEAMIENTOS PARA LA TRANSICIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD BASADA EN LA NTC ISO 9001:2008 A LA VERSIÓN ISO 9001:2015 EN LA CAJA DE COMPENSACIÓN FAMILIAR DEL ORIENTE COLOMBIANO COMFAORIENTE.

RESUMEN

El proyecto se desarrolla para realizar la transición del Sistema de Gestión de Calidad NTC ISO 9001:2008 a ISO 9001:2015 en la caja de compensación del oriente colombiano ComfaOriente en la ciudad de Cúcuta. Se utiliza una investigación descriptiva para identificar las fuentes de información; recolección y análisis de datos. Se toma como muestra los líderes de los procesos que suman un total de 9 procesos. En los resultados se presenta el diagnóstico para la identificación de los cambios en la información documentada existente, con base en los requisitos de la Norma ISO 9001:2015. Se crea el formato de mapa y matriz de identificación, análisis, evaluación y tratamiento de los riesgos corporativos. Por último, se documenta la información requerida de acuerdo a los requisitos de la NTC ISO9001:2015 y se implementa para garantizar la conformidad del SGC.

PALABRAS CLAVE: Sistema de Gestión de Calidad, ISO 9001:2015, proceso, documentación.

CARACTERÍSTICAS:

PÁGINAS: 236 **PLANOS:** **ILUSTRACIONES:** 43 **CD ROOM:** 1

Elaboró		Revisó		Aprobó	
Equipo Operativo del Proceso		Comité de Calidad		Comité de Calidad	
Fecha		Fecha		Fecha	

COPIA NO CONTROLADA

DISEÑO DE LINEAMIENTOS PARA LA TRANSICIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD BASADA EN LA NTC ISO 9001; 2008 A LA VERSIÓN ISO 9001; 2015 EN LA CAJA DE COMPENSACIÓN FAMILIAR DEL ORIENTE COLOMBIANO COMFAORIENTE.

DEISY JOHANA CONTRERAS NEIRA

UNIVERSIDAD FRANCISCO DE PAULA SANTANDER
FACULTAD DE INGENIERÍAS
PLAN DE ESTUDIOS DE TECNOLOGÍA EN PROCESOS
INDUSTRIALES SAN JOSÉ DE CÚCUTA

2019

DISEÑO DE LINEAMIENTOS PARA LA TRANSICIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD BASADA EN LA NTC ISO 9001; 2008 A LA VERSIÓN ISO 9001; 2015 EN LA CAJA DE COMPENSACIÓN FAMILIAR DEL ORIENTE COLOMBIANO COMFAORIENTE.

DEISY JOHANA CONTRERAS NEIRA

Proyecto presentado como requisito para optar al título de
Tecnólogo en Procesos Industriales

Directora

RUTH LEONOR REYES VILLALBA

Ingeniera de Producción Industrial

Especialista en Alta Gerencia

Magister en Sistemas Integrados de Gestión

UNIVERSIDAD FRANCISCO DE PAULA SANTANDER

FACULTAD DE INGENIERÍA

PLAN DE ESTUDIOS DE TECNOLOGÍA EN PROCESOS INDUSTRIALES

SAN JOSÉ DE CÚCUTA

2019

ACTA DE SUSTENTACIÓN DE UN TRABAJO DE GRADO

FECHA: Cúcuta, 26 de febrero de 2019
HORA: 04:00 P.m.
LUGAR: CREAD SALA 4.
PLAN DE ESTUDIOS: TECNOLOGÍA EN PROCESOS INDUSTRIALES.

Título de la Tesis: "DISEÑO DE LINEAMIENTOS PARA LA TRANSICIÓN DE SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD BASADA EN LA NTC ISO 9001:2008 A LA VERSIÓN ISO 9001:2015 EN LA CAJA DE COMPENSACIÓN FAMILIAR DEL ORIENTE COLOMBIANO COMFAORIENTE."

Nombre de los estudiantes	Código	Calificación	
		Letra	Número
DEISY JOHANA CONTRERAS NEIRA	1980688	Cuatro tres	4.3


Jurados: Ing. CLARA PAOLA BARRETO
Ing. PEDRO ANTONIO GARZÓN
Psci. RUTH CASTELLANOS CAIPA

Director: Ing. RUTH LEONOR REYES VILLALBA

A P R O B A D A


Ing. CLARA PAOLA BARRETO


Ing. PEDRO ANTONIO GARZÓN


Psci. RUTH CASTELLANOS CAIPA

Vo.Bo. PEDRO GARZON AGUDELO
Coordinador Comité Curricular
Tecnología en Procesos Industriales

Contenido

	Pág.
Introducción	13
1 Problema	14
1.1 Título	14
1.2 Planteamiento del Problema	14
1.3 Formulación del Problema	16
1.4 Justificación	16
1.4.1 A nivel de la Organización.	16
1.4.2 A nivel del Estudiante.	17
1.5 Objetivos	17
1.5.1 Objetivo General	17
1.5.2 Objetivos Específicos.	17
1.6 Alcance y Limitaciones	18
1.6.1 Alcance	18
1.6.2 Limitaciones	18
2 Marco Referencial	19
2.1 Antecedentes	19
2.1.1 Antecedentes Internacionales	19
2.1.2 Antecedentes Nacionales	20

2.1.3 Antecedentes Regionales	21
2.2 Marco Contextual	22
2.2.1 Generalidades	22
2.2.2 Reseña Historica	23
2.2.3 Servicios que presta	27
2.2.4 Misión	32
2.2.5 Visión	32
2.2.6 Politicas de Calidad	33
2.2.7 Objetivos de Calidad	33
2.2.8 Organigrama	34
2.2.9 Mapa de Procesos	35
2.3 Marco Teorico	35
2.3.1 Transición de la ISO 9001: 2008 a la ISO 9001: 2015	35
2.3.2 La Familia de las Normas ISO 9000	36
2.3.3 Los Ocho Principios de la Calidad	37
2.3.4 Ciclo PHVA	38
2.3.4.1 PHVA de la Organización	39
2.3.5 Diagnostico Inicial	40
2.3.6 Enfoque a procesos	41
2.3.7 Pensamiento Basado en Riesgos	42

2.3.8 Estructura Documental	44
2.3.9 Procedimientos y Registros Obligatorios	45
2.4 Marco Conceptual	47
2.5 Marco Legal	49
3 Diseño Metodológico	51
3.1 Tipo de Investigación	51
3.2 Población y Muestra	51
3.2.1 Población	51
3.2.2 Muestra	52
3.3 Instrumentos para la Recolección de Información	52
3.3.1 Fuentes Primarias	52
3.3.2 Fuentes Secundarias	52
3.4 Análisis de la Información	52
4. Analisis y Resultados	54
4.1 Diagnostico Inicial de la Organización	54
4.2 Evaluación del Diagnostico	80
4.3 Identificación del Contexto	89
4.3.1 Matriz DOFA	88
4.4 Gestión del Riesgo	97
4.4.1 Establecimiento del Contexto	97

4.4.2 Definición de los Criterios del Riesgo	100
4.4.3 Riesgos Identificados	104
4.5 Definición de Lineamientos para realizar el análisis de brechas del sistema de gestión de calidad frente a la norma NTC ISO 9001: 2015	112
4.5.1 Aplicación de los Lineamientos al Interior de la Organización	112
4.6 Actualización de la Información documentada por la Organización	113
4.6.1 Especificaciones de los Procesos	156
Conclusiones	194
Recomendaciones	196
Referencias Bibliográficas	197
Anexos	201