

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

## RESUMEN TRABAJO DE GRADO

AUTOR(ES): NOMBRES Y APELLIDOS COMPLETOS

NOMBRE(S): JOHANNA GABRIELA APELLIDOS: GONZÁLEZ GÓMEZ

NOMBRE(S): ADRIANA MARCELA APELLIDOS: PEÑARANDA BARÓN

FACULTAD: INGENIERÍA

PLAN DE ESTUDIOS: INGENIERÍA INDUSTRIAL

DIRECTOR:

NOMBRE(S): FABIO ORLANDO APELLIDOS: SEGURA ESCOBAR

TÍTULO DEL TRABAJO (TESIS): DISEÑO DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD EN EL JARDÍN INFANTIL MIS PEQUEÑAS PERSONITAS DE LA CIUDAD DE CÚCUTA BAJO LOS LINEAMIENTOS DE LA NTC ISO 9001:2008.

### RESUMEN

En el presente proyecto se realizó un diagnóstico en materia legal, educativa, administrativa organizacional y el cumplimiento de los requisitos exigidos por la NTC ISO 9001:2008, el cual permitió identificar la situación actual de la institución reenfocando el direccionamiento estratégico, que permitió elaborar la misión, visión, política y objetivos de la calidad. Igualmente se identificaron los procesos, se creó el mapa de procesos y se procedió a la caracterización de cada uno. Por último, se diseñó la documentación del Sistema de Gestión de la Calidad requerida por la NTC ISO 9001:2008.

PALABRAS CLAVE: CALIDAD, DISEÑO, PROCESO, JARDIN INFANTIL, ISO 9001:2008.

CARACTERÍSTICAS:

PÁGINAS: 188 PLANOS: 0 ILUSTRACIONES: 0 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 LA CALIDAD EN EL JARDÍN  
INFANTIL MIS PEQUEÑAS PERSONITAS DE LA CIUDAD DE CÚCUTA BAJO  
LOS LINEAMIENTOS DE LA NTC ISO 9001:2008

JOHANNA GABRIELA GONZÁLEZ GÓMEZ  
ADRIANA MARCELA PEÑARANDA BARÓN

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

2016

DISEÑO DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD EN EL JARDÍN INFANTIL  
MIS PEQUEÑAS PERSONITAS DE LA CIUDAD DE CÚCUTA BAJO LOS  
LINEAMIENTOS DE LA NTC ISO 9001:2008

JOHANNA GABRIELA GONZÁLEZ GÓMEZ

ADRIANA MARCELA PEÑARANDA BARÓN

Proyecto presentado como requisito para optar al título

Ingeniero Industrial

Director

FABIO ORLANDO SEGURA ESCOBAR

Ingeniero Químico

Magíster en Ingeniería Industrial

UNIVERSIDAD FRANCISCO DE PAULA SANTANDER

FACULTAD DE INGENIERÍA

PLAN DE ESTUDIOS DE INGENIERÍA INDUSTRIAL

SAN JOSÉ DE CÚCUTA

2016



## ACTA DE SUSTENTACIÓN DE UN TRABAJO DE GRADO

FECHA: Septiembre, 29 del 2016

HORA: 11:00 A.M.

LUGAR: SALA 4 - CREAD

PLAN DE ESTUDIOS: INGENIERIA INDUSTRIAL

**Título de la Tesis: "DISEÑO DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD EN EL JARDÍN INFANTIL MIS PEQUEÑOS PERSONITAS DE LA CIUDAD DE CÚCUTA BAJO LOS LINEAMIENTOS DE LA NTC ISO 9001:2008."**

**Jurados:**  
**Ing. PEDRO ANTONIO GARZON AGUDELO**  
**Ing. CLARA PAOLA BARRETO PEDRAZA**  
**Lic. ANA MILENA GÓMEZ SOTO**

**Director:** FABIO ORLANDO SEGURA ESCOBAR

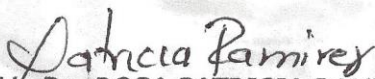
Nombre del estudiante	Código	Calificación	
		Letra	Número
ADRIANA MARCELA PEÑARANDA BARÓN	1190525	CUATRO, TRES	4.3
JOHANNA GABRIELA GONZÁLEZ GÓMEZ	1190942	CUATRO, TRES	4.3

**APROBADA**

  
Ing. PEDRO ANTONIO GARZON AGUDELO

  
Ing. CLARA PAOLA BARRETO PEDRAZA

  
Lic. ANA MILENA GÓMEZ SOTO

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

  
Jessica M.

## Contenido

	<b>pág.</b>
Introducción	16
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 Alcances y Limitaciones	22
1.6.1 Alcances	22
1.6.2 Limitaciones	22
2. Marco Referencial	23
2.1 Antecedentes	23
2.2 Marco Contextual	25
2.2.1 Escudo	26
2.2.2 Bandera	27
2.2.3 Estructura pedagógica	28
2.2.4 Misión	28
2.2.5 Visión	28

2.2.6 Filosofía	29
2.3 Marco Teórico	30
2.3.1 Calidad	30
2.3.2 Sistema de Gestión de Calidad	30
2.3.3 Diseñar un sistema de Gestión de Calidad	31
2.3.4 Diagnóstico	34
2.3.5 Direccionamiento estratégico	36
2.3.6. Enfoque basado en procesos	38
2.3.7 Mapa de Procesos	40
2.3.8. Caracterización de procesos	42
2.3.9. Documentación de un S.G.C.	42
2.4 Marco Conceptual	44
2.5 Marco Legal	46
3. Diseño Metodológico	48
3.1 Tipo de Investigación	48
3.2 Población y Muestra	48
3.2.1 Población	48
3.2.2 Muestra	48
3.3 Instrumentos para la Recolección de la Información	49
3.3.1 Fuentes Primarias	49
3.3.2 Fuentes Secundarias	50
3.4 Análisis de la Información	50
4. Diseño del Sistema de Gestión de Calidad	51
4.1 Diagnóstico Jardín Infantil Mís Pequeñas Personitas	51

4.1.1 Diagnóstico a nivel Organizacional	51
4.1.1.1 Situación Legal	51
4.1.1.2 Situación Educativa	52
4.1.1.3 Situación administrativa	53
4.1.1.4 A nivel organizacional	53
4.1.1.5 Análisis interno y externo	66
4.1.1.6 Matriz de Impacto	69
4.1.1.7 Matriz F.O.D.A.	71
4.1.2 Diagnóstico relacionado al cumplimiento de requisitos del Jardín Infantil Mis Pequeñas Personitas respecto a la norma NTC ISO 9001:2008	74
4.1.3 Planeación estratégica del Sistema de Gestión de la Calidad	79
4.1.3.1 Comité de Calidad	79
4.1.3.2 Política de Calidad	81
4.1.3.3 Objetivos de Calidad	85
4.1.3.4 Misión	87
4.1.3.5 Visión	88
4.1.3.6 Organigrama	88
4.2 Identificación y caracterización de procesos	89
4.2.1 Identificación de los procesos	90
4.2.2 Interacción de los procesos	92
4.2.3 Mapa de procesos	94
4.2.4 Caracterización de procesos	95
4.2.5 Indicadores de Gestión	98
4.3 Documentación del Sistema de Gestión de Calidad	104

4.3.1	Generalidades de la Documentación del Sistema de Gestión de Calidad	104
4.3.1.1	Codificación de documentos	104
4.3.1.2	Encabezado de documentos	106
4.3.1.3	Cierre de Documento	107
4.3.1.4	Contenido del Documento	108
4.3.1.5	Control de cambios	111
4.3.2	Documentos del Sistema de Gestión de Calidad del Jardín Infantil Mis Pequeñas Personitas	112
4.3.2.1	Manual de Calidad	112
4.3.2.2	Procedimientos de Calidad exigidos por la Norma ISO 9001:2008	115
4.3.2.3	Documentos requeridos para la planificación, operación y control de los procesos del SGC en el Jardín Infantil Mis Pequeñas Personitas	116
4.3.2.4	Registros del Sistema de Gestión de Calidad	123
5.	Conclusiones	125
6.	Recomendaciones	128
	Bibliografía	130
	Anexos	133