

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

RESUMEN TRABAJO DE GRADO

AUTORES

NOMBRES: ANA MARIA

APELLIDOS: SALAMANCA MENDOZA

NOMBRES: ANYELA MARCELA

APELLIDOS: ATUESTA CORREA

FACULTAD: INGENIERIA

PLAN DE ESTUDIOS: INGENIERIA INDUSTRIAL

DIRECTOR:

NOMBRES: FABIO ORLANDO

APELLIDOS: SEGURA ESCOBAR

TÍTULO DEL TRABAJO: PROPUESTA PARA LA ACTUALIZACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD EN BASE A LA NORMA ISO 9001:2015 DE LA EMPRESA INDUGEVI S.A. UBICADA EN EL MUNICIPIO DE SABANETA, DEPARTAMENTO DE ANTIOQUIA

RESUMEN

En este proyecto se diseñó una propuesta para actualizar el Sistema de Gestión de Calidad en base a la norma ISO 9001:2015 en la empresa Indugevi S.A. Inicialmente, se realizó el diagnóstico inicial para determinar el nivel de cumplimiento del Sistema de Gestión de Calidad implementado, frente a los requisitos de la nueva versión de la norma ISO 9001. Una vez realizado el diagnóstico, se identificaron las necesidades de cambio y/o diseño requeridas para actualizar la totalidad del Sistema de Gestión de Calidad y se procedió a definir un cronograma de actividades con el fin de garantizar la ejecución de todos los cambios requeridos. Posteriormente se tomaron las medidas a necesarias para, identificar el contexto de la organización y sus partes interesadas, definir un modelo para la gestión de riesgos, establecer un estándar para el tratamiento de cambios y, actualizar la totalidad de la documentación del Sistema de Gestión de Calidad frente a las nuevas exigencias. Finalmente, se socializo la propuesta realizada con la alta dirección de la empresa y esta fue aprobada.

PALABRAS CLAVE: actualización, calidad, norma, riesgo.

CARACTERISTICAS:

PÁGINAS: 238 **PLANOS:** 0 **ILUSTRACIONES:** 30 **CD ROOM:** 1

PROPUESTA PARA LA ACTUALIZACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD
EN BASE A LA NORMA ISO 9001:2015 DE LA EMPRESA INDUGEVI S.A. UBICADA EN
EL MUNICIPIO DE SABANETA, DEPARTAMENTO DE ANTIOQUIA

ANYELA MARCELA ATUESTA CORREA
ANA MARÍA SALAMANCA MENDOZA

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

2016

PROPUESTA PARA LA ACTUALIZACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE
CALIDAD EN BASE A LA NORMA ISO 9001:2015 DE LA EMPRESA INDUGEVI S.A.
UBICADA EN EL MUNICIPIO DE SABANETA, DEPARTAMENTO DE ANTIOQUIA

ANYELA MARCELA ATUESTA CORREA

ANA MARÍA SALAMANCA MENDOZA

Trabajo de grado presentado como requisito para optar al título de

Ingeniero Industrial

Director

FABIO ORLANDO SEGURA ESCOBAR

Ingeniero Químico

Magister 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: *Noviembre, 22 del 2016*

HORA: *09:00 A.M.*

LUGAR: *Cread Sala 4*

PLAN DE ESTUDIOS: *INGENIERIA INDUSTRIAL*

Título de la Tesis: "PROPUESTA PARA LA ACTUALIZACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD EN BASE A LA NORMA ISO 9001:2015 DE LA EMPRESA INDUGEVI S.A UBICADA EN EL MUNICIPIO DE SABANETA, DEPARTAMENTO DE ANTIOQUIA."

Jurados:

Ing. PEDRO ANTONIO GARZÓN AGUDELO

Ing. CLARA PAOLA BARRETO PEDRAZA

Lic. ANA MILENA GÓMEZ SOTO

Director:

FABIO ORLANDO SEGURA ESCOBAR

Nombre del estudiante	Código	Calificación	
		Letra	Número
ANA MARIA SALAMANCA MENDOZA	1190964	CUATRO, TRES	4.3
ANYELA MARCELA ATUESTA CORREA	1190935	CUATRO, TRES	4.3

APROBADA

[Signature]
Ing. PEDRO ANTONIO GARZON AGUDELO

[Signature]
Ing. CLARA PAOLA BARRETO PEDRAZA

[Signature]
Lic. ANA MILENA GÓMEZ SOTO

[Signature]
Vb.Bo. ROSA PATRICIA RAMIREZ
Coordinadora Comité Curricular
Ingeniería Industrial

[Signature]

Contenido

	Pág.
Introducción	13
1. El Problema	15
1.1 Título	15
1.2 Planteamiento del Problema	15
1.3 Formulación del Problema	16
1.4 Justificación	16
1.4.1 A nivel de la empresa	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
2.2 Marco Contextual	22
2.2.1 Información general de la empresa	22

2.2.2 Misión	23
2.2.3 Visión	23
2.2.4 Política Integral	23
2.2.5 Mapa de Procesos	24
2.2.6 Estructura Organizacional	26
2.3 Marco Teórico	26
2.3.1 Calidad	26
2.3.2 Gestión de la calidad	28
2.3.3 Sistema de Gestión de la Calidad	29
2.3.4 Norma ISO 9001:2008	31
2.3.5 Norma ISO 9001:2015	33
2.3.6 Gestión del riesgo	35
2.3.7 Sistema para la gestión del riesgo	37
2.3.8 Identificar riesgos	37
2.3.9 Análisis del riesgo	38
2.3.10 Análisis de contexto	39
2.3.11 Procedimientos documentados	39
2.4 Marco Conceptual	40
2.5 Marco Legal	42
2.5.1 Legislación Nacional	42

2.5.2 Normas Técnicas Colombianas	44
3. Diseño Metodológico	45
3.1 Tipo de Investigación	45
3.2 Población y Muestra	45
3.2.1 Población	45
3.2.2 Muestra	45
3.3 Instrumentos para la Recolección de Información	46
3.3.1 Fuentes Primarias	46
3.3.2 Fuentes Secundarias	46
3.4 Análisis de la Información	47
4. Propuesta para la Actualización del Sistema de Gestión de Calidad	48
4.1 Diagnóstico inicial del Sistema de Gestión de Calidad	48
4.1.1 A Nivel de la Norma ISO 9001:2015	48
4.1.2 Aplicación de Lista de Chequeo	49
4.1.3 Gráficas de Resultados	60
4.1.4 Análisis de Resultados	63
4.2 Identificación de Necesidades de Cambio y/o Diseño	64
4.2.1 Cambios Requeridos	64
4.2.2 Cronograma de actividades	67
4.3 Contexto de la organización	67

4.3.1 Situación Actual de la Compañía	69
4.3.2 Identificación de Partes Interesadas	73
4.3.3 Determinación del contexto	74
4.4 Modelo de Gestión del Riesgo	74
4.4.1 Planeación del modelo de gestión del riesgo	75
4.4.2 Aplicación de la metodología	80
4.4.3 Procedimiento de gestión del riesgo	85
4.4.4 Matriz de riesgos	86
4.5 Actualización de la documentación	86
4.5.1 Política Integrada	86
4.5.2 Iniciativas para el cumplimiento de objetivos	86
4.5.3 Modelo de gestión de conocimientos	87
4.5.4 Revisión por la dirección	88
4.5.5 Modelo de gestión del cambio	88
4.5.6 Manual	89
4.5.7 Documentación exigida por la norma	89
4.6 Socialización con la Alta Dirección	89
Conclusiones	91
Recomendaciones	93
Bibliografía	94