

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

## RESUMEN TRABAJO DE GRADO

AUTOR: EDWIN ANDRES TRIANA

FACULTAD: INGENIERIAS

PLAN DE ESTUDIOS: INGENIERIA INDUSTRIAL

DIRECTOR: CLARA PAOLA BARRETO PEDRAZA

TÍTULO DEL TRABAJO: DISEÑO DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD EN LA EMPRESA C.I ALMASEG S.A SEDE RIONEGRO, ANTIOQUIA, DE ACUERDO A LA NORMA ISO 9001:2015

### RESUMEN

Este proyecto se desarrolló bajo los lineamientos de la NTC ISO 9001:2015, y provee cada una de las etapas necesarias para el desarrollo e implementación del Sistema de Gestión de Calidad en la empresa C.I ALMASEG S.A sede Rionegro, Antioquia.

Para el desarrollo de este, se parte de un diagnóstico inicial mediante la aplicación de una lista de chequeo de acuerdo a cada uno de los requisitos establecidos en la NTC ISO 9001:2015 y de un diagnóstico a partir de la matriz DOFA, para posteriormente realizar la planeación de calidad y la aplicación de cada uno de los requisitos de la norma técnica.

MAXIMO 200 PALABRAS

PALABRAS CLAVE: Calidad, Mejora continua, Procesos, Sistema

CARACTERISTICAS:

PÁGINAS: 285 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

DISEÑO DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD EN LA EMPRESA C.I  
ALMASEG S.A SEDE RIONEGRO, ANTIOQUIA, DE ACUERDO A LA NORMA ISO  
9001:2015

EDWIN ANDRÉS TRIANA

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 CALIDAD EN LA EMPRESA C.I  
ALMASEG S.A SEDE RIONEGRO, ANTIOQUIA, DE ACUERDO A LA NORMA ISO  
9001:2015

EDWIN ANDRÉS TRIANA

Proyecto presentado como requisito para optar al título de Ingeniero Industrial

Directora

CLARA PAOLA BARRETO

Ingeniera Industrial

Especialista en Salud Ocupacional

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: Diciembre, 20 del 2016  
HORA: 09:00 A.M.  
LUGAR: Cread - Sala de fotografía  
PLAN DE ESTUDIOS: INGENIERIA INDUSTRIAL

Título de la Tesis: "DISEÑO DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD EN LA EMPRESA C.I ALMASEG S.A SEDE RIONEGRO, ANTIOQUIA, DE ACUERDO A LA NORMA ISO 9001:2015."

Jurados:

Ing. JUAN CARLOS BERMUDEZ CARRILLO  
Ing. PEDRO ANTONIO GARZON AGUDELO  
Lic. ANA MILENA GÓMEZ SOTO

Director:

CLARA PAOLA BARRETO PEDRAZA

Nombre del estudiante	Código	Calificación	
		Letra	Número
EDWIN ANDRES TRIANA	1190702	CUATRO	4.0

### APROBADA

Ing. JUAN CARLOS BERMUDEZ CARRILLO

Ing. PEDRO ANTONIO GARZON AGUDELO

Lic. ANA MILENA GÓMEZ SOTO

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

Jessica M.

## Contenido

	<b>pag.</b>
Resumen	10
Introducción	11
1. Problema	13
1.1 Título	13
1.2 Planteamiento del Problema	13
1.3 Formulación del Problema	14
1.4 Justificación	14
1.4.1 A nivel de la organización	14
1.4.2 A nivel del estudiante	15
1.5 Objetivos	15
1.5.1 Objetivo General	15
1.5.2 Objetivos Específicos	15
1.6 Alcances y Limitaciones	16
1.6.1 Alcances	16
1.6.2 Limitaciones	17
2. Marco Referencial	18
2.1 Antecedentes	18
2.2 Marco Teórico	20
2.2.1 Introducción a la calidad	20
2.2.2 Definición de calidad	21
2.2.3 Historia de las normas ISO	21
2.2.4 Principios de calidad	22
2.2.5 Fundamentos ISO 9000	24
2.2.6 ISO 9001:2015	25
2.2.7 Ciclo PHVA	27
2.2.8 Matriz DOFA	29
2.3 Marco Contextual	30
2.4 Marco Conceptual	32
2.5 Marco Legal	33
3. Diseño Metodológico	34
3.1 Tipo de Investigación	34
3.2 Población y Muestra	34
3.2.1 Población	34
3.2.2 Muestra	34
3.3 Instrumentos para la Recolección de la Información	35
3.3.1 Fuente Primaria	35
3.3.2 Fuente Secundaria	35
3.4 Análisis de la Información	35
4. Resultados y Análisis	37
4.1 Diagnostico	37
4.1.1 Diagnostico del Sistema de Gestión de Calidad	37

4.1.2 Diagnostico a partir de la matriz DOFA	41
4.2 Planificación de la Calidad	47
4.2.1 Sensibilización del personal del Sistema de Gestión de Calidad	47
4.2.2 Conformación del Comité de Calidad	48
4.2.3 Planeación Estratégica de calidad	50
4.2.3.1 Establecimiento de la Misión y Visión organizacional	55
4.2.3.2 Establecimiento de la Política de Calidad	57
4.2.3.3 Definición de los objetivos del Sistema de Gestión de Calidad	58
4.3 Identificación de los procesos	59
4.3.1 Interacción de los procesos	62
4.3.2 Mapa de procesos	68
4.3.3 Caracterización de procesos	68
4.4 Gestión de los Riesgos	71
4.5 Diseño de la documentación Requerida para el Sistema de Gestión de Calidad	77
4.6 Medición, análisis y mejora continua	89
4.6.1 Medición	89
4.6.1.1 Indicadores de los objetivos de calidad	89
4.6.1.2 Diseño de los indicadores de Gestión de los Procesos	91
4.6.2 Análisis y mejora continua	95
5. Conclusiones	96
6. Recomendaciones	98
Bibliografía	100
Anexos	102