

	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): SERGIO ANDRÉS APELLIDOS: SANDOVAL PARRA

NOMBRE(S): EMMANUEL JOSÉ APELLIDOS: PEÑA GÓMEZ

FACULTAD: INGENIERIA

PLAN DE ESTUDIOS: INGENIERIA INDUSTRIAL

DIRECTOR:

NOMBRE(S): CLARA PAOLA APELLIDOS: BARRETO PEDRAZA

TÍTULO DEL TRABAJO (TESIS): DISEÑO DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD PARA LA EMPRESA INDUSTRIAS PLÁSTICAS PROBOLSAS S.A.S. EN LA CIUDAD DE CÚCUTA SEGÚN LOS LINEAMIENTOS DE LA NTC ISO 9001:2015

RESUMEN MAXIMO 200 PALABRAS

En el presente proyecto de grado, se realizó un Sistema de Gestión de Calidad para la empresa Industrias Plásticas Probolsas S.A.S. de la ciudad de Cúcuta, según los lineamientos contemplados en la NTC ISO 9001:2015. Se manejó una investigación de tipo descriptiva para recolectar, analizar y evaluar la información disponible. Se utilizó una lista de chequeo para contemplar que aspectos conforme a la norma eran cumplidos, omitidos o se hacían en forma parcial. Posteriormente se realizó un análisis de contexto para identificar los parámetros internos y externos que afectan a la organización, se establecieron partes interesadas, direccionamiento estratégico, mapa de procesos y caracterización de los mismos, utilizando metodologías de autores como Humberto Serna, Oscar Bravo, Juan Bravo. Se incorporó el pensamiento basado en riesgos corporativos, manejándose la guía DAFP con la cual fue posible definir, identificar, analizar, evaluar y generar controles y tratamiento para los respectivos riesgos que pueden afectar a la organización. Finalmente se construyó la información documentada exigida por el Sistema de Gestión de Calidad compilándola en un manual de calidad para su fácil comprensión.

PALABRAS CLAVE: Sistema, mejora, calidad, contexto, riesgo

CARACTERISTICAS:

PÁGINAS: 210 PLANOS: ____ ILUSTRACIONES: ____ CD ROM: 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 PARA LA EMPRESA
INDUSTRIAS PLÁSTICAS PROBOLSAS S.A.S. EN LA CIUDAD DE CÚCUTA SEGÚN
LOS LINEAMIENTOS DE LA NTC ISO 9001:2015

SERGIO ANDRÉS SANDOVAL PARRA
EMMANUEL JOSÉ PEÑA GÓMEZ

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

2017

DISEÑO DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD PARA LA EMPRESA
INDUSTRIAS PLÁSTICAS PROBOLSAS S.A.S. EN LA CIUDAD DE CÚCUTA SEGÚN
LOS LINEAMIENTOS DE LA NTC ISO 9001:2015

SERGIO ANDRÉS SANDOVAL PARRA

EMMANUEL JOSÉ PEÑA GÓMEZ

Trabajo de grado presentado como requisito para optar al título de

Ingeniero Industrial

Directora

CLARA PAOLA BARRETO PEDRAZA

Ingeniera Industrial

Especialista en Salud Ocupacional

UNIVERSIDAD FRANCISCO DE PAULA SANTANDER

FACULTAD DE INGENIERÍA

PLAN DE ESTUDIOS DE INGENIERÍA INDUSTRIAL

CÚCUTA

2017

ACTA DE SUSTENTACIÓN DE UN TRABAJO DE GRADO

FECHA: Abril, 06 del 2017
HORA: 09:00 A.M. - 10:00 A.M.
LUGAR: Cread sala 3
PLAN DE ESTUDIOS: INGENIERIA INDUSTRIAL

Título de la Tesis: "DISEÑO DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD PARA LA EMPRESA INDUSTRIAS PLÁSTICAS PROBOLSAS S.A.S EN LA CIUDAD DE CÚCUTA SEGÚN LOS LINEAMIENTOS DE LA NTC ISO 9001:2015."

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

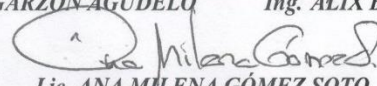
Director: **Ing. CLARA PAOLA BARRETO PEDRAZA**

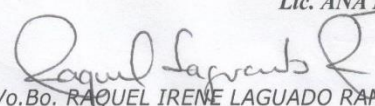
Nombre del estudiante	Código	Calificación	
		Letra	Número
SERGIO ANDRÉS SANDOVAL PARRA	1190695	CUATRO, DOS	4.2
EMMANUEL JOSÉ PEÑA GÓMEZ	1190902	CUATRO, DOS	4.2

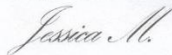
 **APROBADA**

Ing. PEDRO ANTONIO GARZON AGUDELO

Ing. ALIX BELEN MARTINEZ ROJAS


Lic. ANA MILENA GÓMEZ SOTO


Vo.Bo. RAQUEL IRENE LAGUADO RAMIREZ
Coordinadora Comité Curricular
Ingeniería Industrial



**FORMATO CARTA DE AUTORIZACIÓN DE LOS AUTORES PARA LA CONSULTA, LA
REPRODUCCIÓN PARCIAL O TOTAL Y LA PUBLICACIÓN ELECTRÓNICA DEL TEXTO
COMPLETO**

Cúcuta, 26/04/2017

Señores

BIBLIOTECA EDUARDO COTE LAMUS

Ciudad

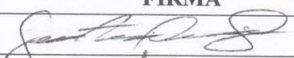
Cordial saludo:

Yo Sergio Andrés Sandoval Parra, identificado con la C.C. N° 1.090.431.983 y Emmanuel José Peña Gómez, identificado con la C.C. N° 1.093.761.721 autor(es) de la tesis y/o trabajo de grado titulado DISEÑO DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD PARA LA EMPRESA INDUSTRIAS PLÁSTICAS PROBOLSAS S.A.S. EN LA CIUDAD DE CÚCUTA SEGÚN LOS LINEAMIENTOS DE LA NTC ISO 9001:2015 presentado y aprobado en el año 2017 como requisito para optar al título de Ingeniero Industrial; autorizo(amos) a la biblioteca de la Universidad Francisco de Paula Santander "Eduardo Cote Lamus", para que con fines académicos, muestre a la comunidad en general la producción intelectual de esta institución educativa, a través de la visibilidad de su contenido de la siguiente manera:

- Los usuarios pueden consultar el contenido de este trabajo de grado en la página web de la Biblioteca Eduardo Cote Lamus y en las redes de información del país y el exterior, con las cuales tenga convenio la Universidad Francisco de Paula Santander.
- Permia la consulta, la reproducción parcial o total, a los usuarios interesados en el contenido de éste trabajo, para todos los usos que tengan finalidad académica, ya sea en formato CD-ROM o digital desde Internet, Intranet, entre otros; y en general para cualquier formato conocido o por conocer.

Lo anterior de conformidad con lo establecido en el Artículo 30 de la Ley 1982 y el Artículo 11 de la Decisión Andina 351 de 1993, que establece que "los derechos morales del trabajo de grado son propiedad de los autores", los cuales son irrenunciables, imprescriptibles, inembargables e inalienables.

Para constancia se firma el presente documento en la ciudad de Cúcuta, a los 26 días del mes de abril del 2017.

NOMBRE DEL AUTOR	N° DE CÉDULA	FIRMA
Sergio Andrés Sandoval Parra	1.090.431.983	
Emmanuel José Peña Gómez	1.093.761.721	Emmanuel Peña

Contenido

	pág.
Introducción	1
1. El Problema	2
1.1 Título	2
1.2 Planteamiento del Problema	2
1.3 Formulación del Problema	3
1.4 Justificación	3
1.4.1 A nivel de empresa	3
1.4.2 A nivel del estudiante	3
1.5 Objetivos	4
1.5.1 Objetivo General	4
1.5.2 Objetivos Específicos	4
1.6 Alcances y Limitaciones	5
1.6.1 Alcances	5
1.6.2 Limitaciones	5
2. Marco Referencial	6
2.1 Antecedentes	6
2.2 Marco Contextual	10

2.2.1	Logo Industrias Plásticas Probolsas S.A.S.	10
2.2.2	Aspectos generales de la empresa	10
2.2.3	Misión	11
2.2.4	Visión	11
2.2.5	Estructura organizacional	11
2.3.	Marco teorico	13
2.3.1	Diagnóstico organizacional	13
2.3.2	Grupos de interés	14
2.3.3	Direccionamiento estratégico	15
2.3.4	Gestión de procesos	16
2.3.5	Calidad	18
2.3.6	Gestión de calidad	18
2.3.7	Sistema de gestión de la calidad	18
2.3.8.	Principios de la gestión de la calidad	19
2.3.9	Ciclo PHVA	19
2.3.10	Gestión del riesgo	20
2.3.11	Gestión documental	22
2.4.	Marco Conceptual	23
2.5	Marco Legal	25
3.	Diseño Metodologico	27

3.1	Tipo de Investigación	27
3.2	Población y Muestra	27
3.2.1	Población	27
3.2.2	Muestra	28
3.3	Instrumentos para la Recolección de Información	28
3.3.1	Fuentes Primarias	28
3.3.2	Fuentes Secundarias	28
3.4	Análisis de Información	29
4.	Resultados y Análisis	30
4.1	Diagnóstico inicial	30
4.1.1	Análisis de los resultados obtenidos en la aplicación de la lista de verificación	55
4.2	Análisis de contexto e identificación de las partes interesadas	64
4.2.1	Análisis de los resultados POAM	64
4.2.2	Análisis de los resultados PCI	66
4.2.3	Análisis matriz FODA	73
4.2.4	Identificación de las partes interesadas y sus necesidades	75
4.2.4.1	Análisis de la parte interesada respecto al personal	77
4.2.4.2	Análisis de la parte interesada respecto a la propiedad	77
4.2.4.3	Análisis de la parte interesada respecto al cliente	78
4.2.4.4	Análisis de la parte interesada respecto al proveedor	84

4.2.4.5	Análisis de la parte interesada respecto al competidor	85
4.2.4.6	Análisis de la parte interesada respecto al gobierno	86
4.2.4.7	Análisis de la parte interesada respecto a la sociedad	88
4.2.4.8	Análisis de la parte interesada respecto al medio ambiente	91
4.2.4.9	Análisis de la parte interesada respecto a entidades financieras	92
4.3	Direccionamiento estratégico	93
4.3.1	Misión	93
4.3.2	Visión	96
4.3.3	Política de calidad	97
4.3.4	Objetivos de la calidad	99
4.4	Procesos y su articulación con la gestión del riesgo	102
4.4.1	Mapa de procesos de Industrias Plásticas Probolsas S.A.S.	102
4.4.2	Caracterización de los procesos de la organización	106
4.4.3	Gestión del riesgo	110
4.4.3.1	Contexto estratégico	111
4.4.3.2	Identificación de riesgos	113
4.4.3.3	Análisis de riesgos	119
4.4.3.4	Evaluación del Riesgo	123
4.4.3.5	Valoración o tratamiento del riesgo y control	124
4.4.3.6	Matriz de análisis, evaluación, tratamiento y control del riesgo	126

4.5 Documentación del Sistema de Gestión de Calidad	142
4.5.1 Manual de calidad	142
4.5.2 Documentos requeridos por la norma ISO 9001:2015	142
4.5.2.1 Elaboración y control de documentos y registros	143
4.5.2.2 Auditorías internas de calidad	143
4.5.2.3 Seguimiento y medición de procesos	143
4.5.2.4 Peticiones, Quejas y Reclamos	144
4.5.2.5 Acciones de mejora	144
4.5.3 Identificación del formato de los documentos	144
4.5.4 Codificación de documentos	145
4.5.5 Listado maestro de documentos	146
4.5.6 Documentos complementarios del Sistema de Gestión de Calidad	157
5. Conclusiones	158
6. Recomendaciones	160
Bibliografía	162
Anexos	165