



RESUMEN TESIS DE GRADO

AUTOR (ES):

NOMBRE (ES) GREDYTAIS APELLIDOS(ES) GARCERANTH FUENTES

NOMBRE (ES) DOLLY SMITH APELLIDOS(ES) DÍAZ GARCÍA

NOMBRE (ES) APELLIDOS(ES)

FACULTAD DE: CIENCIAS BASICAS

PLAN DE ESTUDIO DE ESPECIALIZACION ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD

DIRECTOR:

NOMBRE (ES) IVÁN DARÍO APELLIDOS(ES) AGUDELO SALDARRIAGA

NOMBRE (ES) APELLIDOS(ES)

TITULO DE LA TESIS: DISEÑO DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD PARA EL SUBPROCESO DE RECAUDOS Y PAGOS ARMONIZADO CON LOS LINEAMIENTOS ESTABLECIDOS POR LA UNIVERSIDAD FRANCISCO DE PAULA SANTANDER

RESUMEN

Se diseñó el diagnóstico al Sistema de Gestión de Calidad focalizado en el subproceso de Recaudos y Pagos de la Universidad Francisco de Paula Santander, cuyos resultados son la base para el diseño de los elementos y herramientas del Sistema de Gestión Calidad del subproceso articulado al gran Sistema de Gestión de Calidad, como son la caracterización del subproceso, el listado maestro de documentos, el normograma articulado al subproceso, los procedimientos y formatos, la administración de los riesgos e indicadores de gestión resumido en el cuadro de mando integral.

**Palabras clave:** diseño, gestión de calidad, sistema, recaudos y pagos, institución de educación superior

CARACTERÍSTICAS

PAGINAS: 165 PLANOS ILUSTRACIONES CD ROOM 1

**DISEÑO DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD PARA EL SUBPROCESO  
DE RECAUDOS Y PAGOS ARMONIZADO CON LOS LINEAMIENTOS  
ESTABLECIDOS POR LA UNIVERSIDAD FRANCISCO DE PAULA  
SANTANDER**

**GREDYTAIS GARCERANTH FUENTES  
DOLLY SMITH DÍAZ GARCÍA**

**UNIVERSIDAD FRANCISCO DE PAULA SANTANDER  
FACULTAD DE CIENCIAS BASICAS  
PLAN DE ESTUDIOS ESPECIALIZACION ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD  
CUCUTA  
2012**

**DISEÑO DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD PARA EL SUBPROCESO  
DE RECAUDOS Y PAGOS ARMONIZADO CON LOS LINEAMIENTOS  
ESTABLECIDOS POR LA UNIVERSIDAD FRANCISCO DE PAULA  
SANTANDER**

**GREDYTAIS GARCERANTH FUENTES  
DOLLY SMITH DÍAZ GARCÍA**

**Trabajo de grado presentado como requisito para optar al título de Especialista en  
Aseguramiento de la Calidad**

**Director  
IVÁN DARÍO AGUDELO SALDARRIAGA  
Ingeniero Industrial**

**UNIVERSIDAD FRANCISCO DE PAULA SANTANDER  
FACULTAD DE CIENCIAS BASICAS  
PLAN DE ESTUDIOS ESPECIALIZACION ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD  
CUCUTA  
2012**



**ACTA DE SUSTENTACIÓN DE TRABAJO DE GRADO**

FECHA: 24 DE FEBRERO DE 2012 HORA: 10 a.m. - 10: 45 a.m.

LUGAR: SALA DE CAPACITACION DEL CIMAC

PLAN DE ESTUDIOS: ESPECIALIZACION ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD

TITULO DE LA TESIS: "DISEÑO DE UN SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD PARA EL SUB-PROCESO DE RECAUDOS Y PAGOS ARMONIZADO CON LOS LINEAMIENTOS ESTABLECIDOS POR LA UNIVERSIDAD FRANCISCO DE PAULA SANTANDER"

JURADO:

LIC. ANA MILENA GOMEZ  
ING. RICARDO ZARATE  
ING. FABIO ORLANDO SEGURA ESCOBAR

DIRECTOR: IVAN DARIO AGUDELO SALDARIAGA

NOMBRE DE LOS ESTUDIANTES	CÓDIGO	CALIFICACIÓN
<u>GREDYTAIS GARCERANTH FUENTES</u>	<u>0020136</u>	<u>4.9</u>
<u>DOLLY SMITH DIAZ GARCIA</u>	<u>0020135</u>	<u>4.9</u>

**MERITORIA**

FIRMA DE LOS JURADOS:

  
ING. FABIO ORLANDO SEGURA

  
ING. RICARDO ZARATE

  
LIC. ANA MILENA GOMEZ

  
ING. IVAN DARIO AGUDELO

Vo. Bo.   
COORDINADOR DEL PROGRAMA  
JORGE SANCHEZ MOLINA

A mi hija Catalina Omaña Díaz, por cederme su tiempo para continuar mis estudios de postgrado en beneficio de mi desarrollo personal y profesional, por entenderme y por su apoyo incondicional y a mi querida Universidad Francisco de Paula Santander por ofrecerme tantas bendiciones.

*Dolly D.*

A mis padres, Ana Josefa Fuentes y Luís Alfredo Garceranth, porque creyeron en mí, ellos son un pilar fundamental en mi vida, por su ejemplo de amor y entrega, por su fortaleza y fe.

A la Universidad Francisco de Paula Santander, mi segundo hogar, por brindarme la oportunidad de continuar con mi superación personal y formación profesional.

*Gredytai G.*

## **AGRADECIMIENTOS**

Los autores expresan sus agradecimientos a:

A la Universidad Francisco de Paula Santander en cabeza del doctor Héctor Miguel Parra López, Rector, por tenernos en cuenta y aprobar los estudios de postgrado.

A Nelcy Díaz García, excelente amiga, compañera y hermana, siempre dispuesta a brindar lo mejor de ella, por sus apuntes antes de mayo y después de mayo, al final entendimos que valió la pena el sacrificio. Gracias Nelcy por todo ese ánimo que nos brindó y el apoyo logístico durante toda la Especialización.

Al Ingeniero Sergio Iván Quintero Ayala, Vicerrector Administrativo de la UFPS y compañero de la Especialización, por ofrecernos el espacio y la colaboración para acceder a la Especialización, por la disposición y paciencia para transmitirnos el conocimiento durante los estudios y en el desarrollo de la presente investigación, muchas gracias por su apoyo incondicional.

Al Mg. José Orlando García Mendoza, por su tiempo, asesoría permanente y apoyo incondicional, su comprensión y consejo en los momentos difíciles, por su orientación en la adquisición de conocimientos que permitieron lograr nuestro objetivo y por la excelente asesoría en el desarrollo del proyecto.

Al grupo de docentes que nos impartieron sus conocimientos a lo largo de la carrera, al Ingeniero Iván Darío Agudelo, consultor de ICONTEC, Ingeniero Industrial y Director del presente trabajo.

## CONTENIDO

	<b>pág.</b>
INTRODUCCION	15
1. EL PROBLEMA	16
1.1 TITULO	16
1.2 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	16
1.3 FORMULACIÓN DEL PROBLEMA	17
1.4 JUSTIFICACIÓN	17
1.5 OBJETIVOS	20
1.5.1 Objetivo General.	20
1.5.2 Objetivos Específicos.	20
1.6 ALCANCES	20
1.7 LIMITACIONES	21
2. MARCO REFERENCIAL	22
2.1 ANTECEDENTES	22
2.2 MARCO CONTEXTUAL	25
2.3 MARCO TEÓRICO	27
2.3.1 Sistema de Gestión de Calidad.	27
2.3.2 Diagnóstico	27
2.3.3 Ciclo Deming.	28
2.3.4 Plataforma Documental.	29



2.3.5 Seguimiento y medición.	30
2.3.6 Mejora Continua.	31
2.4 MARCO CONCEPTUAL	32
2.5 MARCO LEGAL	34
3. DISEÑO METODOLÓGICO	35
3.1 TIPO DE INVESTIGACIÓN	35
3.2 POBLACIÓN Y MUESTRA	35
3.2.1 Población.	35
3.2.2 Muestra.	35
3.3 TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS	35
3.3.1 Fuentes Primarias.	35
3.3.2 Fuentes Secundarias.	36
3.4 TÉCNICA DE PROCESAMIENTO Y ANÁLISIS DE DATOS	36
4. RESULTADOS Y ANÁLISIS	39
4.1 SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD DE LA UFPS	39
4.2 DIAGNOSTICO DEL SUBPROCESO DE RECAUDOS Y PAGOS	39
4.2.1 Diseño y realización del diagnóstico.	39
4.2.2 Análisis del Diagnóstico.	43
5. SGC DEL SUBPROCESO RECAUDOS Y PAGOS ARTICULADO AL SIGC DE LA UFPS – REQUISITOS FACTORES CNA- NTCGP 1000 – MECI 1000	50
6. CONCLUSIONES	67

7. RECOMENDACIONES	68
BIBLIOGRAFÍA	69
ANEXOS	71