



UNIVERSIDAD FRANCISCO DE PAULA SANTANDER  
BIBLIOTECA EDUARDO COTE LAMUS



RESUMEN TESIS DE GRADO

**AUTOR (ES):**

**NOMBRE (S):** PAULA ANDREA

**APELLIDOS:** SÁNCHEZ CASTAÑEDA

**NOMBRE (S):** PEDRO FELIPE

**APELLIDOS:** OLIVARES MARTÍNEZ

**FACULTAD:** CIENCIAS BÁSICAS

**PLAN DE ESTUDIOS:** ESPECIALIZACION EN ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD

**DIRECTOR:**

**NOMBRE (S):** IVAN DARIO

**APELLIDOS:** AGUDELO SALDARIAGA

**TITULO DE LA TESIS:** PROPUESTA PARA LA AUTOMATIZACIÓN DEL PROCESO DE GESTIÓN DOCUMENTAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE AGUAS KPITAL CÚCUTA S.A. E.S.P., BASADO EN LA NORMA NTC ISO 9001:2008 Y NTC-ISO/IEC 17025:2005

**RESUMEN:**

Se realizó el diagnóstico de los documentos de todos los procesos que conforman el Sistema de Gestión de Calidad frente a los requisitos de las normas NTC ISO 9001:2008 y NTC ISO/IEC 17025:2005, evaluando el cumplimiento de lo dispuesto en el procedimiento de control de documentos y registros establecidos en la organización. Así mismo, se identificaron las alternativas para sistematizar el proceso de control de documentos y registros. Por último, se determinó la propuesta para la automatización del proceso de gestión documental del Sistema de Gestión de Aguas Kpital Cúcuta S.A. E.S.P. basado en las normas NTC-ISO 9001:2008 y NTC-ISO/IEC 17025:2005.

**Palabras Claves:** NTC ISO 9001:2008, NTC-ISO/IEC 17025:2005, Automatización del proceso de Gestión Documental, Sistema de Gestión, Aguas Kpital Cúcuta S.A. E.S.P.

**CARACTERÍSTICAS:**

**PAGINAS:** 199

**PLANOS:**

**ILUSTRACIONES:**

**CD-ROM:** 1

PROPUESTA PARA LA AUTOMATIZACIÓN DEL PROCESO DE GESTIÓN  
DOCUMENTAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE AGUAS KPITAL CÚCUTA S.A.  
E.S.P., BASADO EN LA NORMA NTC ISO 9001:2008 Y NTC-ISO/IEC  
17025:2005

PAULA ANDREA SÁNCHEZ CASTAÑEDA  
PEDRO FELIPE OLIVARES MARTÍNEZ

UNIVERSIDAD FRANCISCO DE PAULA SANTANDER  
FACULTAD DE CIENCIAS BÁSICAS  
PLAN DE ESTUDIOS DE ESPECIALIZACION EN ASEGURAMIENTO  
DE LA CALIDAD  
SAN JOSÉ DE CÚCUTA  
2012

PROPUESTA PARA LA AUTOMATIZACIÓN DEL PROCESO DE GESTIÓN  
DOCUMENTAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE AGUAS KPITAL CÚCUTA S.A.  
E.S.P., BASADO EN LA NORMA NTC ISO 9001:2008 Y NTC-ISO/IEC  
17025:2005

PAULA ANDREA SÁNCHEZ CASTAÑEDA  
PEDRO FELIPE OLIVARES MARTÍNEZ

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

Director:  
IVAN DARIO AGUDELO SALDARIAGA  
Ingeniero Industrial

UNIVERSIDAD FRANCISCO DE PAULA SANTANDER  
FACULTAD DE CIENCIAS BÁSICAS  
PLAN DE ESTUDIOS DE ESPECIALIZACION EN ASEGURAMIENTO  
DE LA CALIDAD  
SAN JOSÉ DE CÚCUTA  
2012

## ACTA DE SUSTENTACIÓN DE TRABAJO DE GRADO

FECHA: 19 DE NOVIEMBRE DE 2011 HORA: 11:50 AM - 12:30 PM

LUGAR: SALA DE CAPACITACION DEL CIMAC

PLAN DE ESTUDIOS: ESPECIALIZACIÓN EN ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD

TITULO DE LA TESIS: "PROPUESTA PARA LA AUTOMATIZACIÓN DEL PROCESO DE GESTIÓN DOCUMENTAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE AGUAS KPITAL CÚCUTA S.A. E.S.P. BASADO EN LA NORMA NTC ISO 9001:2008 Y NTC ISO/IEC 17025:2005 "

JURADO:

ING. FABIO ORLANDO SEGURA ESCOBAR  
DR. MANUEL I. GUARDIOLA PLAZAS

DIRECTOR: ING. IVAN DARIO AGUDELO SALDARIAGA

NOMBRE DE LOS ESTUDIANTES	CÓDIGO	CALIFICACIÓN
<u>PAULA ANDREA SANCHEZ CASTAÑEDA</u>	0020137	4,5
<u>PEDRO FELIPE OLIVARES MARTINEZ</u>	0020156	4,5

**MERITORIA**

FIRMA DE LOS JURADOS:

  
FABIO ORLANDO SEGURA ESCOBAR

  
MANUEL GUARDIOLA PLAZAS

  
ING. IVAN DARIO AGUDELO  
DIRECTOR DEL PROYECTO

Vo. Bo.   
COORDINADOR DEL PROGRAMA

## **AGRADECIMIENTOS**

Los autores expresan sus agradecimientos a:

La organización AGUAS KPITAL CÚCUTA S.A. E.S.P. por permitirnos participar dentro de su estructura organizacional y realizar la investigación.

Personal de AGUAS KPITAL CUCUTA S.A. E.S.P., compañeros de la oficina del Sistema de Gestión de Calidad y de Laboratorios por compartir sus experiencias y brindar todo el apoyo necesario para la consecución de los objetivos propuestos en el desarrollo del trabajo de grado.

Compañeros del Centro de Negocio de Informática por brindarnos todo el apoyo técnico y de información para el desarrollo del proyecto.

Personal docente de la Universidad Francisco de Paula Santander en convenio con el ICONTEC, por difundir calidad técnica, administrativa y humana a sus especialistas.

## CONTENIDO

	<b>pág.</b>
INTRODUCCIÓN	14
1. DESCRIPCIÓN DEL PROBLEMA	16
1.1 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	16
1.2 JUSTIFICACIÓN	17
1.3 OBJETIVOS	17
1.3.1 Objetivo general	17
1.3.2 Objetivos específicos	18
2. MARCO REFERENCIAL	19
2.1 ANTECEDENTES	19
2.2 REFRENTES TEÓRICOS	21
2.3 BASES LEGALES	27
3. DISEÑO METODOLÓGICO	28
3.1 TIPO DE INVESTIGACIÓN	28
3.2 POBLACIÓN Y MUESTRA	28
3.2.1 Población	28
3.2.2 Muestra	28
3.3 INSTRUMENTOS O TÉCNICAS PARA LA RECOLECCIÓN DE INFORMACIÓN	29
3.4 ANÁLISIS DE LA INFORMACIÓN	29

4. DIAGNÓSTICO DE LOS DOCUMENTOS DEL SISTEMA DE GESTIÓN FRENTE A LOS REQUISITOS DE LAS NORMAS NTC ISO 9001:2008 Y NTC ISO/IEC 17025:2005	30
4.1 CORRESPONDENCIA ENTRE LAS NORMAS NTC ISO 9001:2008 Y NTC ISO/IEC 17025:2005	30
4.2 IDENTIFICACIÓN DE LOS DOCUMENTOS QUE CONFORMAN LOS SISTEMAS DE GESTIÓN DE CALIDAD Y DE LOS LABORATORIOS	35
4.3 IMPACTO DE LOS DOCUMENTOS SOBRE LOS OBJETIVOS ORGANIZACIONALES Y REQUERIMIENTOS LEGALES Y DE NORMA	137
4.4 REALIZACIÓN DE ENCUESTA A USUARIOS Y ADMINISTRADORES DEL ACTUAL PORTAL DOCUMENTAL	141
4.4.1 Tabulación de resultados	141
4.5 DIAGNÓSTICO BASE DEL PROCESO ACTUAL DE GESTIÓN DOCUMENTAL	147
4.6 HALLAZGOS DE TIPO DOCUMENTAL ENCONTRADOS EN AUDITORÍAS APLICADAS EN EL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD Y SISTEMA DE GESTIÓN DE LABORATORIOS	151
5. CUMPLIMIENTO DE REQUISITOS DOCUMENTALES DE LAS NORMAS NTC ISO 9001:2008 Y NTC ISO/IEC 17025:2005 Y DE REQUISITOS LEGALES PERTINENTES	155
5.1 VERIFICACIÓN DE CUMPLIMIENTO DE REQUISITOS DOCUMENTALES DE LAS NORMAS NTC ISO 9001:2008 Y NTC ISO/IEC 17025:2005	155
5.2 VERIFICACIÓN DE CUMPLIMIENTO DE REQUISITOS DE LEY PERTINENTES	167
6. IDENTIFICACIÓN DE ALTERNATIVAS PARA AUTOMATIZAR EL PROCESO DE GESTIÓN DE DOCUMENTOS BAJO LAS NORMAS NTC ISO 9001:2008 Y NTC ISO/IEC 17025:2005	174
6.1 RIESGOS Y BENEFICIOS ASOCIADOS A UNA NUEVA APLICACIÓN DE PORTAL DOCUMENTAL	186
6.2 ANÁLISIS DE COSTOS A PARTIR DE LA PROPUESTA	187

7. PROPUESTA DE AUTOMATIZACIÓN DEL PROCESO DE GESTIÓN DE DOCUMENTOS BAJO LAS NORMAS NTC ISO 9001:2008 Y NTC ISO/IEC 17025:2005	191
8. CONCLUSIONES	193
9. RECOMENDACIONES	194
BIBLIOGRAFÍA	196
ANEXOS	197