



UNIVERSIDAD FRANCISCO DE PAULA SANTANDER
DIVISIÓN BIBLIOTECA EDUARDO COTE LAMUS
RESUMEN TRABAJO DE GRADO



AUTORES:

NOMBRES: CÉSAR TADEO **APELLIDOS:** RODRÍGUEZ ÁLVAREZ

FACULTAD: CIENCIAS BASICAS

PLAN DE ESTUDIOS: ESPECIALIZACION EN ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD –
ICONTEC

DIRECTOR:

NOMBRES: SANDRA PATRICIA **APELLIDOS:** MENDIVELSO

TÍTULO DEL TRABAJO: DISEÑO DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD DEL
INSTITUTO PEDAGÓGICO CARLOS RAMIREZ PARÍS DEL MUNICIPIO DE CÚCUTA,
DEPARTAMENTO DEL NORTE DE SANTANDER BASADO EN LA NTC ISO
9001:2008

RESUMEN:

Por eso en este proyecto se hizo un diagnóstico del Instituto Pedagógico Carlos Ramírez París en relación al contexto macro, micro e interno, necesidades y a los requerimientos de la norma ISO 9001:2008, seguidamente se estableció el direccionamiento estratégico del Instituto Pedagógico Carlos Ramírez París, posteriormente se estableció la documentación necesaria para el SGC de la organización. Finalmente se socializó la información del SGC al personal de la organización.

Palabras claves: gestión de calidad, diagnóstico, dirección estratégica

CARACTERÍSTICAS:

PÁGINAS: 172 **PLANOS:** **ILUSTRACIONES:** **CD ROOM:** 1

DISEÑO DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD DEL INSTITUTO PEDAGÓGICO
CARLOS RAMIREZ PARÍS DEL MUNICIPIO DE CÚCUTA, DEPARTAMENTO DEL
NORTE DE SANTANDER BASADO EN LA NTC ISO 9001:2008

CÉSAR TADEO RODRÍGUEZ ÁLVAREZ

UNIVERSIDAD FRANCISCO DE PAULA SANTANDER
FACULTAD DE CIENCIAS BASICAS
PLAN DE ESTUDIOS DE ESPECIALIZACION EN ASEGURAMIENTO
DE LA CALIDAD – ICONTEC
SAN JOSE DE CUCUTA

2015

DISEÑO DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD DEL INSTITUTO PEDAGÓGICO
CARLOS RAMIREZ PARÍS DEL MUNICIPIO DE CÚCUTA, DEPARTAMENTO DEL
NORTE DE SANTANDER BASADO EN LA NTC ISO 9001:2008

CÉSAR TADEO RODRÍGUEZ ÁLVAREZ

Trabajo de grado presentado como requisito para optar al título:

Especialista en Aseguramiento de la Calidad

Director:

SANDRA PATRICIA MENDIVELSO

Ingeniera Industrial

Magister en Administración de Empresas

UNIVERSIDAD FRANCISCO DE PAULA SANTANDER

FACULTAD DE CIENCIAS BASICAS

PLAN DE ESTUDIOS DE ESPECIALIZACION EN ASEGURAMIENTO

DE LA CALIDAD – ICONTEC

SAN JOSE DE CUCUTA

2015



UNIVERSIDAD FRANCISCO DE PAULA SANTANDER EN
CONVENIO INSTITUTO DE NORMAS TECNICAS ICONTEC
ESPECIALIZACIÓN EN ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD
VIII COHORTE



ACTA DE SUSTENTACIÓN DE TRABAJO DE GRADO

FECHA: 5 DE SEPTIEMBRE DE 2015 HORA: 11:00 AM – 11:30 AM

LUGAR: SALA 306 POSTGRADOS

PLAN DE ESTUDIOS: CIENCIAS BASICAS - DEPARTAMENTO DE QUIMICA

TITULO DE LA TESIS: “DISEÑO DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD DEL INSTITUTO PEDAGÓGICO CARLOS RAMIREZ PARÍS DEL MUNICIPIO DE CÚCUTA, DEPARTAMENTO DEL NORTE DE SANTANDER BASADO EN LA NTC ISO 9001:2008”

JURADO: LIC. ANA MILENA GOMEZ
ING. JORGE SANCHEZ MOLINA
ING. SERGIO IVAN QUINTERO AYALA

DIRECTOR: SANDRA PATRICIA MENDIVELSO

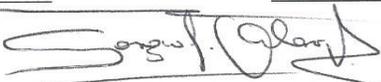
NOMBRE DE LOS ESTUDIANTES	CÓDIGO	CALIFICACIÓN
CESAR TADEO RODRIGUEZ ALVAREZ	<u>0020174</u>	4,5

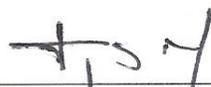
MERITORIA

FIRMA DE LOS JURADOS:


JORGE SANCHEZ MOLINA


LIC. ANA MILENA GOMEZ


SERGIO IVAN QUINTERO AYALA

Vo. Bo. 
COORDINADOR DEL PROGRAMA

Contenido

	pág.
Introducción	15
1. El Problema	16
1.1 Título	16
1.2 Planteamiento del Problema	16
1.3 Formulación del Problema	18
1.4 Sistematización del Problema	18
1.5 Justificación	18
1.6 Objetivos	19
1.6.1 Objetivo general	19
1.6.2 Objetivos específicos	20
1.7 Alcance y Limitaciones	20
1.7.1 Alcance	20
1.7.2 Limitaciones	20
2. Marco de Referencia	21
2.1 Antecedentes	21
2.2 Marco Teórico	22
2.2.1 Referente a la norma ISO 9001:2008	22
2.2.2 Referente al Sistema de Gestión de la Calidad	25
2.2.3 Referente a la calidad	27
2.2.4 Referente a la documentación	28
2.2.5 Referente a la educación con calidad	30

2.3 Marco Conceptual	32
2.4 Marco Contextual	34
2.4.1 Presentación de la empresa	34
2.4.2 Reseña histórica	34
2.4.3 Servicios	36
2.4.4 Logros de la institución	36
2.4.5 Símbolos	37
2.4.6 Nuestras instalaciones	38
2.4.7 Misión	40
2.4.8 Visión	40
2.4.9 Filosofía	40
2.4.10 Valores institucionales.	41
2.5 Marco Legal	43
3. Diseño Metodológico	47
3.1 Tipo de Investigación	47
3.2 Población y Muestra	47
3.3 Variables	49
3.4 Instrumentos o Técnicas para la Recolección de Información	50
3.4.1 Fuentes primarias	50
3.4.2 Fuentes secundarias	50
3.5 Presentación y Análisis de Resultados	50
4. Diseño del Sistema de Gestión de Calidad	51
4.1 Diagnóstico de la Situación Actual de la Empresa	51

4.1.1 Matriz de evaluación de factor externo MEFE y matriz de evaluación de factor interno MEFI	51
4.1.2 Matriz de diagnóstico de los requisitos de la NTC ISO 9001:2008	56
4.1.3 Resultados del diagnóstico	56
4.1.4 Encuesta de satisfacción	56
4.2 Direccionamiento estratégico	63
4.2.1 Matriz de relación entre las estrategias definidas en la matriz DOFA (MEFI-MEFE) con las compromisos de la alta dirección establecidas en la política de calidad.	63
4.2.2 Misión y visión	63
4.2.3 Política y objetivos de calidad	63
4.3 Despliegue de Objetivos	65
4.4 Exclusiones	70
4.5 Identificación de los Procesos	70
4.5.1 Caracterización de los procesos	71
4.5.2 Relación requisitos norma ISO 9001:2008 vs procesos	72
4.6 Documentación del Sistema de Gestión de Calidad	72
4.7 Identificación de los Documentos	74
4.7.1 Manual de calidad	74
4.7.2 Elaboración del manual de calidad	74
4.7.3 Documentos y procedimientos	75
4.7.4 Formatos y registros	81
4.8 Mecanismos de Comunicación	96

4.8.1 Comunicación interna	96
4.8.2 Comunicación externa	97
4.9 Revisión por la Dirección	98
4.10 Gestión de los Recursos	98
4.10.1 Recursos humanos y ambiente de trabajo	98
4.10.2 Recursos físicos.	99
4.11 Diseño y Desarrollo	99
4.12 Compras	100
4.13 Prestación del Servicio	100
4.14 Propiedad del Cliente	101
4.15 Seguimiento y Medición	102
4.15.1 Satisfacción del cliente	102
4.15.2 Auditorias internas	103
4.15.3 Seguimiento y medición de los procesos	103
4.15.4 Seguimiento y medición del servicio	104
4.16 Control del Servicio no Conforme	106
4.17 Análisis de Datos	107
4.18 Mejora Continua	108
4.18.1 Acciones correctivas	108
4.18.2 Acciones preventivas	109
5. Socialización en la Organización	110
6. Conclusiones	111
7. Recomendaciones	114

Bibliografía

116

Anexos

118