



UNIVERSIDAD FRANCISCO DE PAULA SANTANDER
BIBLIOTECA EDUARDO COTE LAMUS



RESUMEN TESIS DE GRADO

AUTOR (ES):

NOMBRE (S): ADOLFO LEON

APELLIDOS: CASTILLO CARVAJAL

NOMBRE (S): OSCAR MAURICIO

APELLIDOS: BARBOSA SEPULVEDA

FACULTAD: INGENIERÍA

PLAN DE ESTUDIOS: INGENIERÍA DE PRODUCCIÓN INDUSTRIAL
INGENIERÍA INDUSTRIAL

DIRECTOR:

NOMBRE (S): JHON HERMOGENES

APELLIDOS: SUAREZ

TITULO DE LA TESIS: DISEÑO DE UN SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD EN
BASE DE LA NORMA TÉCNICA DE CALIDAD EN LA GESTIÓN PUBLICA NTC-GP
1000:2009 PARA EL INSTITUTO DE ESTUDIOS AMBIENTALES (IDEAB)
ARMONIZADO CON EL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD DE LA UNIVERSIDAD
FRANCISCO DE PAULA SANTANDER

RESUMEN:

Se realizó un diagnóstico de la situación actual del Instituto de Estudios Ambientales (IDEAB) de la Universidad Francisco de Paula Santander con respecto a un sistema de Gestión de Calidad, sensibilizando al personal mediante conferencias sobre la importancia del desarrollo. Igualmente, se definió la política y objetivos de calidad en el Instituto por medio de la identifica los procesos relacionados con las actividades ejecutadas. Por ultimo, se caracterizaron los procesos documentando los procedimientos requeridos por la norma NTCGP 1000:2009.

Palabras clave: diseño, NTC-GP 1000:2009, IDEAB, armonizado, universidad.

CARACTERÍSTICAS:

PAGINAS: 50

PLANOS:

ILUSTRACIONES:

CD-ROM: 1

DISEÑO DE UN SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD EN BASE DE LA NORMA
TÉCNICA DE CALIDAD EN LA GESTIÓN PÚBLICA NTC-GP 1000:2009 PARA EL
INSTITUTO DE ESTUDIOS AMBIENTALES (IDEAB) ARMONIZADO CON EL
SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD DE LA UNIVERSIDAD FRANCISCO DE
PAULA SANTANDER

ADOLFO LEON CASTILLO CARVAJAL
OSCAR MAURICIO BARBOSA SEPULVEDA

UNIVERSIDAD FRANCISCO DE PAULA SANTANDER
FACULTAD DE INGENIERÍA
PLAN DE ESTUDIOS DE INGENIERÍA DE PRODUCCIÓN INDUSTRIAL
PLAN DE ESTUDIOS DE INGENIERÍA INDUSTRIAL
SAN JOSÉ DE CÚCUTA
2012

DISEÑO DE UN SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD EN BASE DE LA NORMA
TÉCNICA DE CALIDAD EN LA GESTIÓN PÚBLICA NTC-GP 1000:2009 PARA EL
INSTITUTO DE ESTUDIOS AMBIENTALES (IDEAB) ARMONIZADO CON EL
SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD DE LA UNIVERSIDAD FRANCISCO DE
PAULA SANTANDER

ADOLFO LEON CASTILLO CARVAJAL
OSCAR MAURICIO BARBOSA SEPULVEDA

Trabajo de grado presentado como requisito para optar al título de
Ingeniero de Producción Industrial e Ingeniero Industrial

Director
JHON HERMOGENES SUAREZ
Ingeniero Químico

UNIVERSIDAD FRANCISCO DE PAULA SANTANDER
FACULTAD DE INGENIERÍA
PLAN DE ESTUDIOS DE INGENIERÍA DE PRODUCCIÓN INDUSTRIAL
PLAN DE ESTUDIOS DE INGENIERÍA INDUSTRIAL
SAN JOSÉ DE CÚCUTA
2012



ACTA DE SUSTENTACIÓN DE UN TRABAJO DE GRADO

FECHA: Cúcuta, 5 de Julio de 2012
 HORA: 4:00 p.m.
 LUGAR: CREAD - SALA 3
 PLAN DE ESTUDIOS: INGENIERIA DE PRODUCCION INDUSTRIAL E
 INGENIERIA INDUSTRIAL

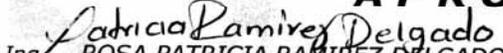
Título de la Tesis: "DISEÑO DE UN SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD EN BASE DE LA NORMA TECNICA DE CALIDAD EN LA GESTION PUBLICA NTC-GP 1000:2009 PARA EL INSTITUTO DE ESTUDIOS AMBIENTALES (IDEAB) ARMONIZADO CON EL SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD DE LA UNIVERSIDAD FRANCISCO DE PAULA SANTANDER"

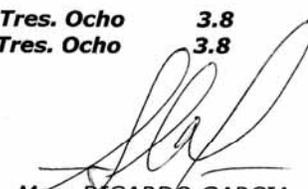
Jurados: Ing. ROSA PATRICIA RAMIREZ DELGADO
 Ing. JUAN CARLOS BERMUDEZ
 Mag. RICARDO GARCIA

Director: Ing. JHON SUAREZ

Nombre de los estudiantes	Código	Calificación	
		Letra	Número
ADOLFO LEON CASTILLO CARVAJAL	0190641	Tres. Ocho	3.8
OSCAR MAURICIO BARBOSA SEPULVEDA	1190492	Tres. Ocho	3.8

APROBADA

Ing. 
 ROSA PATRICIA RAMIREZ DELGADO


 Mag. RICARDO GARCIA

Ing. 
 JUAN CARLOS BERMUDEZ

Vo.Bo. 
 SOFIA ORJUELA ABRIL
 Coordinadora Comité Curricular
 Ingeniería Industrial

Sandra R.

CONTENIDO

	pág.
INTRODUCCION	10
1. DESCRIPCIÓN DEL PROBLEMA	11
1.1 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	11
1.2 FORMULACION DL PROBLEMA	11
1.3 JUSTIFICACION	12
1.4 OBJETIVOS	12
1.5 ALCANCE Y LIMITACIONES	13
2. REFERENTES TEÓRICOS	14
2.1 ANTECEDENTES	14
2.2 MARCO TEORICO	15
2.3 MARCO LEGAL	21
3. METODOLOGÍA	22
3.1 TIPO DE INVESTIGACION	22
3.2 POBLACIÓN Y MUESTRA	22
3.3 INSTRUMENTOS PARA LA RECOLECCION DE INFORMACIÓN	23
3.4 ANÁLISIS Y RESULTADOS DE LA INFORMACIÓN	23
4. DESARROLLO DEL PROYECTO	24
4.1 DIAGNÓSTICO DE LA SITUACIÓN ACTUAL DEL INSTITUTO DE ESTUDIOS AMBIENTALES (IDEAB)	24

4.2 SENSIBILIZACIÓN DE LA IMPORTANCIA DE CONTAR CON UN SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	36
4.3 DEFINICION DE LA POLÍTICA Y OBJETIVOS DE LA CALIDAD	39
4.3.1 Divulgación	43
4.4 GESTIÓN POR PROCESOS	44
4.4.1 Identificación de los procesos	44
4.4.2 Alcance y exclusiones	44
4.4.3 Interacción de los procesos	44
4.5 DOCUMENTACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD	45
4.5.1 Manual de calidad	45
4.5.2 Caracterización de los procesos	45
4.5.3 Estructura documental	46
4.5.4 Identificación y valoración del riesgo	47
5. CONCLUSIONES	48
6. RECOMENDACIONES	49
BIBLIOGRAFÍA	50