



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 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

**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 identificación de los procesos relacionados con las actividades ejecutadas. Por último, 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"

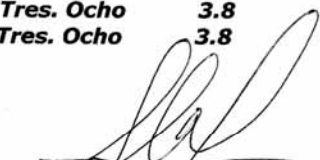
Jurados: Ing. ROSA PATRICIA RAMIREZ DELGADO  
 Ing. JUAN CARLOS BERMUDEZ  
 Mag. RICARDO GARCIA

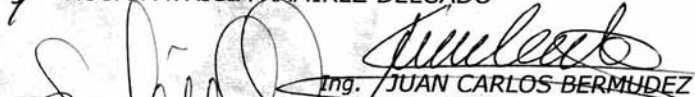
Director: Ing. JHON SUAREZ

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