



UNIVERSIDAD FRANCISCO DE PAULA SANTANDER
BIBLIOTECA EDUARDO COTE LAMUS



RESUMEN – TESIS DE GRADO

AUTOR KATHERINE ARENAS RODRIGUEZ

VIVIANA JASSMIN SOLANO ESPINOSA

FACULTAD DE INGENIERÍA

PLAN DE ESTUDIOS INGENIERIA DE PRODUCCION INDUSTRIAL

DIRECTOR INGENIERO SERGIO JAVIER MARTINEZ RAMIREZ

TÍTULO DE LA TESIS DISEÑO DE LA ESTRUCTURA DOCUMENTAL BAJO EL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD BASADO EN LA NTC-GP 1000:2004 PARA LA VICERRECTORIA DE BIENESTAR UNIVERSITARIO DE LA UNIVERSIDAD FRANCISCO DE PAULA SANTANDER

RESUMEN

El presente trabajo consiste en asegurar la eficaz planificación, operación y control de los procesos de la Vicerrectoria Bienestar Universitario, estableciendo la política, objetivos de calidad, documentación de procesos y manual de calidad; aportando valor mediante la elaboración de otros documentos como el mapa de procesos, flujo gramas y guías. Esto permite demostrar evidencia del cumplimiento de requerimientos exigidos por la norma, que son base fundamental para la implementación y certificación del sistema.

CARACTERÍSTICAS

PAGINAS: 404 PLANOS: ____ ILUSTRACIONES: ____ CD-ROM: ____

DISEÑO DE LA ESTRUCTURA DOCUMENTAL BAJO EL SISTEMA DE
GESTION DE CALIDAD BASADO EN LA NTC-GP 1000:2004 PARA LA
VICERRECTORIA DE BIENESTAR UNIVERSITARIO DE LA UNIVERSIDAD
FRANCISCO DE PAULA SANTANDER

KATHERINE ARENAS RODRIGUEZ
VIVIANA JASSMIN SOLANO ESPINOSA

UNIVERSIDAD FRANCISCO DE PAULA SANTANDER
FACULTAD DE INGENIERÍA
PLAN DE ESTUDIOS DE INGENIERÍA DE PRODUCCION INDUSTRIAL
SAN JOSÉ DE CÚCUTA
2008

DISEÑO DE LA ESTRUCTURA DOCUMENTAL BAJO EL SISTEMA DE
GESTION DE CALIDAD BASADO EN LA NTC-GP 1000:2004 PARA LA
VICERRECTORIA DE BIENESTAR UNIVERSITARIO DE LA UNIVERSIDAD
FRANCISCO DE PAULA SANTANDER

KATHERINE ARENAS RODRIGUEZ
VIVIANA JASSMIN SOLANO ESPINOSA

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

Director
SERGIO JAVIER MARTINEZ RAMIREZ
Ingeniero industrial

UNIVERSIDAD FRANCISCO DE PAULA SANTANDER
FACULTAD DE INGENIERÍA
PLAN DE ESTUDIOS DE INGENIERÍA DE PRODUCCION INDUSTRIAL
SAN JOSÉ DE CÚCUTA
2008



UNIVERSIDAD FRANCISCO DE PAULA SANTANDER

FACULTAD DE INGENIERÍA

ACTA DE SUSTENTACIÓN DE UN TRABAJO DE GRADO

FECHA: Cúcuta, 12 de Junio de 2008

HORA: 4:00 P.M.

LUGAR: EDIFICIO CREAD - FOTOGRAFIA

PLAN DE ESTUDIOS: INGENIERÍA DE PRODUCCION INDUSTRIAL

Título de la Tesis: "DISEÑO DE LA ESTRUCTURA DOCUMENTAL BAJO EL SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD BASADO EN LA NTC-GP 1000:2004 PARA LA VICERECTORIA DE BIENESTAR UNIVERSITARIO DE LA UNIVERSIDAD FRANCISCO DE PAULA SANTANDER"

Jurados: SANDRA MILENA YAÑEZ MENESES
FABIO ORLANDO SEGURA ESCOBAR
CLARENA GUALDRON LEON

Director: Ing.SERGIO JAVIER MARTINEZ RAMIREZ -

Nombre de los estudiantes	Código	Calificación Letra	Número
KATHERINE ARENAS RODRIGUEZ	0190647	Cuatro, Uno	4,1
VIVIANA JASSMIN SOLANO ESPINOSA	0190627	Cuatro, Uno	4,1

APROBADA


SANDRA MILENA YAÑEZ MENESES


FABIO ORLANDO SEGURA ESCOBAR


CLARENA GUALDRON LEON


Vo.Bo. FABIO SEGURA ESCOBAR
Coordinador Comité Curricular
Ingeniería Producción Industrial

Martha

Av. Gran Colombia No. 12E-96 Barrio Colsag- Teléfonos:5776655 ext: 115 - 116 Fax: 5771988
Cúcuta - Colombia

CONTENIDO

	Pág.
INTRODUCCION	13
1. ESTRUCTURA DEL SISTEMA DE GESTION DE LA CALIDAD	15
1.1 DIAGNOSTICO GENERAL POR MEDIO DEL DOFA	15
1.2 POLÍTICA DE CALIDAD	18
1.3 OBJETIVOS DE CALIDAD	18
1.4 MAPA DE PROCESOS	18
1.4.1 Procesos gerenciales	18
1.4.2 Procesos misionales	19
1.4.3 Procesos de apoyo	19
1.5 CARACTERIZACION DE PROCESOS	27
1.6 COMITÉ DE CALIDAD	28
2. DOCUMENTACION DE PROCESOS	30
2.1 ESTRUCTURA DE LOS DOCUMENTOS	30

2.1.1 Encabezado y pie de página	30
2.1.2 Codificación	34
2.1.3 Contenido de los documentos	35
2.2 MANUAL DE CALIDAD	37
2.3 PROCEDIMIENTOS REQUERIDOS POR LA NTCGP 1000:2004	38
2.3.1 Control de documentos	38
2.3.2 Control de registros	39
2.3.3 Auditoria interna	39
2.3.4 Control del servicio no conforme	39
2.3.5 Acciones correctivas	39
2.3.6 Acciones preventivas	39
3. SENSIBILIZACION Y CAPACITACION	41
3.1 ANÁLISIS DE LA ENCUESTA Y EVALUACIÓN	42
3.1.1 Encuesta	42
3.1.2 Evaluación	48
3.2 DIVULGACION	51

4. CONCLUSIONES	53
5. RECOMENDACIONES	54
BIBLIOGRAFIA	55
ANEXOS	56