

	<b>GESTIÓN DE RECURSOS Y SERVICIOS BIBLIOTECARIOS</b>	<b>Código</b>	FO-SB-12/v0
	<b>ESQUEMA HOJA DE RESUMEN</b>	<b>Página</b>	<b>1/1</b>

**RESUMEN TRABAJO DE GRADO**

**AUTOR(ES):**

**NOMBRE(S):** LILIANA CAROLINA      **APELLIDOS:** MEJÍA VILLAMIZAR

**NOMBRE(S):** \_\_\_\_\_      **APELLIDOS:** \_\_\_\_\_

**FACULTAD:** \_\_\_\_\_ INGENIERÍA \_\_\_\_\_

**PLAN DE ESTUDIOS:** INGENIERÍA INDUSTRIAL \_\_\_\_\_

**DIRECTOR:**

**NOMBRE(S):** MARTHA SOFÍA      **APELLIDOS:** ORJUELA ABRIL \_\_\_\_\_

**TÍTULO DEL TRABAJO (TESIS):** DISEÑO DE UN SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD BAJO LOS LINEAMIENTOS DE LA NTC ISO 9001:2015 PARA LA EMPRESA CREA PLÁSTICOS SAS, EN LA CIUDAD DE BOGOTÁ

**RESUMEN**

En este proyecto se realiza el diseño de un Sistema de Gestión de Calidad bajo los lineamientos de la NTC ISO 9001: 2015 para la empresa Crea Plásticos SAS. Se utiliza un tipo de investigación descriptivo para analizar el marco estratégico y las actividades de la empresa para estandarizar las funciones y definir los objetivos del sistema. En los resultados se presenta el diagnóstico de la organización, donde se determina la situación actual frente a los requisitos de la norma. Se define la misión, visión, política y objetivos de calidad en relación con los propósitos de la organización. Seguidamente, se realiza la documentación de los diferentes procesos de la organización, de acuerdo a la estructura documental requerida por la NTC ISO 9001:2015, con los indicadores de gestión y seguimiento.

**PALABRAS CLAVES:** Sistema de gestión, calidad, procesos, enfoque al cliente.

**CARACTERÍSTICAS:**

**PÁGINAS:** 133      **PLANOS:**           **ILUSTRACIONES:**           **CD ROOM:** 1

<b>Elaboró</b>		<b>Revisó</b>		<b>Aprobó</b>	
Equipo Operativo del Proceso		Comité de Calidad		Comité de Calidad	
<b>Fecha</b>	24/10/2014	<b>Fecha</b>	05/12/2014	<b>Fecha</b>	05/12/2014

DISEÑO DE UN SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD BAJO LOS LINEAMIENTOS DE  
LA NTC ISO 9001:2015 PARA LA EMPRESA CREA PLÁSTICOS SAS, EN LA CIUDAD  
DE BOGOTÁ

LILIANA CAROLINA MEJÍA VILLAMIZAR

UNIVERSIDAD FRANCISCO DE PAULA SANTANDER

FACULTAD DE INGENIERÍA

PLAN DE ESTUDIOS DE INGENIERÍA INDUSTRIAL

SAN JOSÉ DE CÚCUTA

2017

DISEÑO DE UN SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD BAJO LOS LINEAMIENTOS DE  
LA NTC ISO 9001:2015 PARA LA EMPRESA CREA PLÁSTICOS SAS, EN LA CIUDAD  
DE BOGOTÁ

LILIANA CAROLINA MEJÍA VILLAMIZAR

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

Directora

MARTHA SOFÍA ORJUELA ABRIL

Ingeniera Industrial

Magister en Administración de Empresas con Especialidad en Dirección de Proyectos

UNIVERSIDAD FRANCISCO DE PAULA SANTANDER

FACULTAD DE INGENIERÍA

PLAN DE ESTUDIOS DE INGENIERÍA INDUSTRIAL

SAN JOSÉ DE CÚCUTA

2017

## ACTA DE SUSTENTACIÓN DE UN TRABAJO DE GRADO

FECHA: Marzo, 16 del 2017  
HORA: 05:00 P.M. - 06:00 P.M.  
LUGAR: CREAD - SALA 3  
PLAN DE ESTUDIOS: INGENIERIA INDUSTRIAL


Título de la Tesis: "DISEÑO DE UN SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD  
BAJO LOS LINEAMIENTOS DE LA NTC ISO 9001:2015 PARA LAMEPRESA  
CREA PLÁSTICOS SAS, EN LA CIUDAD DE BOGOTÁ."

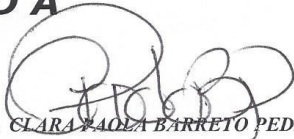
Jurados: **Ing. FABIO ORLANDO SEGURA ESCOBAR**  
**Ing. CLARA PAOLA BARRETO PEDRAZA**  
**Lic. ANA MILENA GÓMEZ SOTO**

Director: MARTHA SOFIA ORJUELA ABRIL

Nombre del estudiante	Código	Calificación	
		Letra	Número
LILIANA CAROLINA MEJIA VILLAMIZAR	1190046	CUATRO, TRES	4.3

### APROBADA

  
Ing. FABIO ORLANDO SEGURA ESCOBAR

  
Ing. CLARA PAOLA BARRETO PEDRAZA

  
Lic. ANA MILENA GÓMEZ SOTO

  
Vo.Bo. ROSA PATRICIA RAMIREZ  
Coordinadora Comité Curricular  
Ingeniería Industrial



## Contenido

	<b>pág.</b>
Introducción	15
1. Problema	17
1.1 Título	17
1.2 Planteamiento del Problema	17
1.3 Formulación del Problema	19
1.4 Justificación	19
1.4.1 A nivel de la empresa	19
1.4.2 A nivel del estudiante	19
1.5 Objetivos	20
1.5.1 Objetivo general	20
1.5.2 Objetivos específicos	20
1.6 Alcance y Limitaciones	20
1.6.1 Alcance	20
1.6.2 Limitaciones	21
2. Marco Referencial	22
2.1 Antecedentes	22
2.2 Marco Contextual	24
2.2.1 Información de la empresa	24
2.3 Marco Teórico	26
2.3.1 Calidad	26
2.3.2 Generalidades ISO 9001:2015	26
2.3.3 Principios de Gestión de la Calidad	27

2.3.4	Diagnóstico con base en la norma NTC ISO 9001:2015	27
2.3.5	Misión, visión, política y objetivos de calidad de la empresa	28
2.3.5.1	Misión	28
2.3.5.2	Visión	29
2.3.5.3	Política de calidad	30
2.3.5.4	Objetivos de calidad	31
2.3.6	Enfoque basado en procesos	31
2.3.7	Mapa de procesos	32
2.3.7.1	Procedimientos	33
2.3.7.2	Caracterización de procesos	34
2.3.8	Documentar el Sistema de Gestión de la Calidad	38
2.3.8.1	Objetivos de la documentación	39
2.3.9	Pensamiento basado en riesgos	39
2.3.9.1	Gestión del riesgo, principios y directrices	39
2.3.10	Medición, análisis y mejora	41
2.3.10.1	Indicadores de gestión y seguimiento	41
2.3.10.2	Mejoramiento constante del proceso	41
2.3.11	Liderazgo	41
2.3.12	Contexto de la organización	42
2.3.13	Partes interesadas	43
2.4	Marco Conceptual	44
2.5	Marco Legal	50
3.	Diseño Metodológico	51
3.1	Tipo de investigación	51

3.2 Población y Muestra	51
3.2.1 Población	51
3.2.2 Muestra	51
3.3 Instrumentos o Técnicas para la Recolección de Información	52
3.3.1 Fuentes primarias	52
3.3.2 Fuentes secundarias	52
3.4 Análisis de la Información	52
4. Diseño del Sistema de Gestión de Calidad	53
4.1 Diagnóstico de la situación actual de la empresa Crea Plásticos SAS	53
4.1.1 Diagnóstico por capítulos de la norma NTC ISO 9001:2015	54
4.1.2 Diagnóstico por numerales de la Norma NTC ISO 9001:2015	55
4.2 Análisis del contexto de la organización y partes interesadas	64
4.2.1 Contexto de la organización	64
4.2.2 Análisis DOFA	67
4.2.3 Definición de las partes interesadas de Crea Plásticos SAS	70
4.2.3.1 Identificar las partes interesadas	71
4.2.3.2 Determinar sus requisitos	71
4.2.3.3 Clasificar las partes interesadas según su impacto / influencia en el SGC	74
4.2.3.4 Definición del manejo a llevar	74
4.2.4 Definición de la misión, visión, política y objetivos de calidad	75
4.2.4.1 Definición de misión	76
4.2.4.2 Definición de visión	77
4.2.4.3 Definición de política y objetivos de calidad	79
4.3 Identificación y caracterización de los procesos de la organización	80

4.3.1 Identificación de los procesos	81
4.3.2 Caracterización de procesos	85
4.4 Gestión del Riesgo	88
4.4.1 Identificación del Riesgo	88
4.4.2 Evaluación y Control del Riesgo	95
4.4.3 Controles y Medidas de prevención	97
4.5 Documentación del Sistema de Gestión de Calidad	99
4.5.1 Manual de descripción de cargos	99
4.5.2 Documentación	101
4.6 Indicadores de gestión	108
5. Conclusiones	116
6. Recomendaciones	118
Referencias Bibliográficas	119
Anexos	122