



RESUMEN TESIS DE GRADO

AUTORES: NOMBRES Y APELLIDOS COMPLETOS

NOMBRE(S): RICHARD ALEXIS **APELLIDO(S):** GALVIS MORENO

NOMBRE(S): VIVIANA KARINA **APELLIDO(S):** RODRIGUEZ RIOS

FACULTAD: INGENIERIA

PLAN DE ESTUDIOS: INGENIERIA INDUSTRIAL

DIRECTOR:

NOMBRE(S): CLARA PAOLA **APELLIDO(S)** BARRETO PEDRAZA

TITULO DE LA TESIS: DISEÑO DEL SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD PARA EL COLEGIO GIMNASIO PARAISO ANTARES SEGÚN LA NORMA TECNICA COLOMBIA ISO 9001:2008

RESUMEN:

Se realizó un diagnóstico de la organización el cual permitió conocer la situación actual de la misma respecto a los requisitos de la norma estableciendo una política y objetivos de calidad acordes con los propósitos. Igualmente, se identificaron y caracterizaron los diferentes procesos con el diseño de la documentación requerida por la NTC ISO 9001:2008. Por ultimo, se establecieron métodos apropiados para el sistema de seguimiento y medición de los procesos, creando el manual de calidad, manual de procedimientos y manual de funciones pertinente para el colegio.

Palabras clave: diseño, sistema calidad, lineamientos, organización.

CARACTERISTICAS:

PAGINAS: 221

PLANOS:

ILUSTRACIONES:

CD-ROM: 1

DISEÑO DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD PARA EL COLEGIO
GIMNASIO PARAÍSO ANTARES, SEGÚN LA NORMA TÉCNICA COLOMBIANA
ISO 9001:2008

RICHARD ALEXIS GALVIS MORENO
VIVIANA KARINA RODRIGUEZ RIOS

UNIVERSIDAD FRANCISCO DE PAULA SANTANDER
FACULTAD DE INGENIERÍAS
PLAN DE ESTUDIOS DE INGENIERÍA INDUSTRIAL
SAN JOSÉ DE CÚCUTA
2013

DISEÑO DEL SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD PARA EL COLEGIO
GIMNASIO PARAISO ANTARES, SEGÚN LA NORMA TECNICA COLOMBIANA
ISO 9001:2008

RICHARD ALEXIS GALVIS MORENO
VIVIANA KARIA RODRIGUEZ RIOS

Proyecto presentado como requisito para optar al título
Ingeniero Industrial

Directora
CLARA PAOLA BARRETO PEDRAZA
Ingeniera Industrial

UNIVERSIDAD FRANCISCO DE PAULA SANTANDER
FACULTAD DE INGENIERIAS
PLAN DE ESTUDIOS DE INGENIERIA INDUSTRIAL
SAN JOSE DE CUCUTA
2013

ACTA DE SUSTENTACIÓN DE UN TRABAJO DE GRADO

FECHA: Cúcuta, Julio 25 de 2013

HORA: 9:00 a.m.

LUGAR: SALA 1 CREAD

PLAN DE ESTUDIOS: INGENIERIA INDUSTRIAL

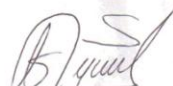
Título de la Tesis: **"DISEÑO DEL SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD PARA EL COLEGIO GIMNASIO PARAISO ANTARES SEGÚN LA NORMA TECNICA COLOMBIANA ISO 9001:2008 "**

Jurados: Ing. FABIO ORLANDO SEGURA ESCOBAR
Ing. SAMUEL ANDRES CATILLA
Ing. EVELYN KARINA BARON

Director: Ing. CLARA PAOLA BARRETO PEDRAZA

Nombre de los estudiantes	Código	Calificación Letra	Número
VIVIANA KARINA RODRIGUEZ RIOS	1190182	Cuatro, cuatro	4,4
RICHARD ALEXIS GALVIS MORENO	1190149	Cuatro, cuatro	4,4

APROBADA


Ing. FABIO ORLANDO SEGURA ESCOBAR


Ing. SAMUEL ANDRES CATILLA


Evelyn Baron A.
Ing. EVELYN KARINA BARON

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

CONTENIDO

	pág.
INTRODUCCION	
1. EL PROBLEMA	17
1.1 TITULO	17
1.2 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	17
1.3 FORMULACIÓN DEL PROBLEMA	18
1.4 JUSTIFICACIÓN	18
1.4.1 A nivel empresarial	18
1.4.2 A nivel del estudiante	18
1.5 OBJETIVOS	18
1.5.1 Objetivo general	18
1.5.2 Objetivos específicos	18
1.6 DELIMITACIONES	19
1.6.1 Delimitación espacial	19
1.6.2 Delimitación temporal	19
1.7 ALCANCES Y LIMITACIONES	19
1.7.1 Los alcances	19
1.7.2 Limitaciones	19
2. MARCO REFERENCIAL	20
2.1 ANTECEDENTES	20
2.2 MARCO CONTEXTUAL	21
2.3 MARCO TEORICO	23

2.4 MARCO CONCEPTUAL	34
2.5 MARCO LEGAL	36
3. DISEÑO METODOLOGICO	37
3.1 TIPO DE INVESTIGACION	37
3.2 POBLACION Y MUESTRA	37
3.2.1 Población	37
3.2.2 Muestra	38
3.3 INSTRUMENTOS PARA LA RECOLECCION DE INFORMACION	38
3.3.1 Fuentes primarias	38
3.3.2 Fuentes secundarias	38
3.4 TÉCNICAS DE ANÁLISIS Y PROCESAMIENTO DE DATOS	38
4. DIAGNOSTICO DEL COLEGIO GIMNASIO PARAISO ANTARES	39
4.1 ANÁLISIS DOFA	39
4.1.1 Análisis interno	39
4.1.2 análisis externo	42
4.1.3 Relación DOFA	44
4.1.4 Guía No 34. Autoevaluación para el mejoramiento institucional establecida por el ministerio de educación nacional	45
4.1.4.1 Autoevaluación por gestiones. Gestión directiva	46
4.1.4.2 Gestión académica	47
4.1.4.3 Gestión administrativa y financiera	48
4.1.4.4 Gestión de la comunidad	49
4.1.5 Resultado diagnóstico guía de autoevaluación para el mejoramiento	55

4.1.6 Cumplimiento de norma NTC ISO 9001:2008	56
4.1.7 Resultado de la lista de chequeo de la NTC ISO 9001:2008	68
4.2 DISEÑO DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	69
4.2.1 Direccionamiento estratégico	69
4.2.2 Comité de calidad	72
4.2.2.1 Alcance del comité de calidad	73
4.2.2.2 Objetivo comité de calidad	73
4.2.2.3 Responsabilidades comité de calidad	73
4.2.2.4 Miembros del comité de calidad	74
4.2.3 Representante de la dirección	75
4.2.3.1 Responsabilidades del representante de la dirección	75
4.2.4 Política De Calidad	75
4.2.5 objetivos de calidad	77
4.2.6 indicadores de gestión	78
4.2.6.1 Metodología para establecer un sistema de indicadores de gestión en las instituciones educativas.	79
4.3 ENFOQUE BASADO EN PROCESOS	80
4.3.1 Mapa de procesos	81
4.3.2 Caracterización de los procesos	84
4.4 DOCUMENTACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	86
4.4.1 Estructura de la documentación	86
4.4.2 Elaboración de la documentación	92
4.4.3 Manual de calidad	92

4.4.4 Manual de funciones	93
4.4.5 Manual de procedimientos	98
CONCLUSIONES	102
RECOMENDACIONES	103
BIBLIOGRAFÍA	104