



**BIBLIOTECA EDUARDO COTE LAMUS
RESUMEN TESIS DE GRADO**

AUTOR (ES):

NOMBRE (S): MARIA FERNANDA APELLIDOS: CARRILLO CASTILLO

FACULTAD: INGENIERIAS

PLAN DE ESTUDIOS: INGENIERÍA INDUSTRIAL

DIRECTOR:

NOMBRE (S): FABIO ORLANDO APELLIDOS: SEGURA ESCOBAR

TITULO DE LA TESIS: IMPLEMENTACIÓN DE UN SISTEMA DE GESTIÓN DE RIESGOS OPERATIVOS PARA LOS PROCESOS MISIONALES Y DE APOYO DEFINIDOS EN EL SGC DE LA EMPRESA SERFUNORTE – LOS OLIVOS

RESUMEN:

El presente proyecto tiene como objetivo principal, implementar un Sistema de Gestión de Riesgos de tipo operativo, para los procesos misionales y de apoyo definidos en el Sistema de Gestión de Calidad, trazando unas directrices y lineamientos para desarrollar el sistema de prevención de forma estructurada, dinámica e integral, con el fin de contribuir al desarrollo definido y organizado de los procesos, orientado hacia el cumplimiento de los objetivos organizacionales definidos por la organización, enmarcados dentro de una cultura organizacional con calidad, evidenciando ante el mercado global, que la organización posee un sistema consistente y confiable para realizar las actividades de servicio que ofrece a sus actuales y los potenciales clientes.

Palabras clave: gestión de riesgos, calidad, prevención, procesos misionales

CARACTERÍSTICAS:

PAGINAS: 137 PLANOS: _____ ILUSTRACIONES: _____ CD-ROM: 1

IMPLEMENTACIÓN DE UN SISTEMA DE GESTIÓN DE RIESGOS OPERATIVOS PARA
LOS PROCESOS MISIONALES Y DE APOYO DEFINIDOS EN EL SGC DE LA EMPRESA
SERFUNORTE – LOS OLIVOS

MARIA FERNANDA CARRILLO CASTILLO

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

2014

IMPLEMENTACIÓN DE UN SISTEMA DE GESTIÓN DE RIESGOS OPERATIVOS PARA
LOS PROCESOS MISIONALES Y DE APOYO DEFINIDOS EN EL SGC DE LA EMPRESA
SERFUNORTE – LOS OLIVOS

MARIA FERNANDA CARRILLO CASTILLO

Trabajo de grado presentado como requisito para optar al título de:

Ingeniero Industrial

Director:

FABIO ORLANDO SEGURA ESCOBAR

Ingeniero Químico M.sc.

UNIVERSIDAD FRANCISCO DE PAULA SANTANDER

FACULTAD DE INGENIERÍA

PLAN DE ESTUDIOS DE INGENIERIA INDUSTRIAL

SAN JOSÉ DE CÚCUTA

2014



ACTA DE SUSTENTACIÓN DE UN TRABAJO DE GRADO

FECHA: Cúcuta, Agosto 12 del 2014

HORA: 08:00 a.m.

LUGAR: CREAD, SALA 3

PLAN DE ESTUDIOS: INGENIERÍA INDUSTRIAL

Título de la Tesis: "IMPLEMENTACIÓN DE UN SISTEMA DE GESTIÓN DE RIESGOS OPERATIVOS PARA LOS PROCESOS MISIONALES Y DE APOYO DEFINIDOS EN EL SGC DE LA EMPRESA SERFUNORTE-LOS OLIVOS"

Jurados: Esp. **BELEN MARTINEZ**
Ing. **WLAMYR PALACIOS**
Doc. **ANA MILENA GÓMEZ**

Director: FABIO ORLANDO SEGURA ESCOBAR

| Nombre del estudiante | Código | Calificación | |
|----------------------------------|---------|--------------|--------|
| | | Letra | Número |
| MARIA FERNANDA CARRILLO CASTILLO | 1190693 | CUATRO CINCO | 4.5 |

MERITORIA


Esp. **BELEN MARTINEZ**


Ing. **WLAMYR PALACIOS**


Doc. **ANA MILENA GÓMEZ**


Vp.Bo. **ROSA PATRICIA RAMIREZ**
Coordinadora Comité Curricular
Ingeniería Industrial



Contenido

| | pág. |
|-------------------------------------------------|------|
| INTRODUCCIÓN | xiii |
| 1. PROBLEMA | 18 |
| 1.1 TÍTULO | 18 |
| 1.2 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA | 18 |
| 1.3 FORMULACIÓN DEL PROBLEMA | 20 |
| 1.4 JUSTIFICACIÓN | 20 |
| 1.4.1 A nivel de la organización | 20 |
| 1.4.2 A nivel del estudiante | 20 |
| 1.5 OBJETIVOS | 20 |
| 1.5.1 Objetivo general | 20 |
| 1.5.2 Objetivos específicos | 20 |
| 1.6 ALCANCES | 21 |
| 1.7 LIMITACIONES | 21 |
| 2. MARCO REFERENCIAL | 22 |
| 2.1 ANTECEDENTES | 22 |
| 2.2 MARCO CONTEXTUAL | 23 |
| 2.3 MARCO TEÓRICO | 24 |
| 2.3.1 Sistema de gestión del riesgo | 24 |
| 2.3.2 Proceso del sistema de gestión del riesgo | 30 |
| 2.3.3 Establecer el contexto | 30 |
| 2.3.4 Identificar riesgos | 31 |

| | |
|-------------------------------------------------------------|----|
| 2.3.5 Analizar riesgos | 33 |
| 2.3.6 Evaluar riesgos | 38 |
| 2.3.7 Tratar riesgos | 40 |
| 2.3.8 Monitoreo y revisión | 40 |
| 2.3.9 Comunicar y consultar | 41 |
| 2.4 MARCO CONCEPTUAL | 41 |
| 2.5 MARCO LEGAL | 43 |
| 3. DISEÑO METODOLÓGICO | 44 |
| 3.1 TIPO DE INVESTIGACIÓN | 44 |
| 3.2 POBLACIÓN Y MUESTRA | 44 |
| 3.2.1 Población | 44 |
| 3.2.2 Muestra | 45 |
| 3.3 INSTRUMENTOS PARA LA RECOLECCIÓN DE LA INFORMACIÓN | 45 |
| 3.3.1 Fuente primaria | 45 |
| 3.3.2 Fuente secundaria | 46 |
| 3.4 ANÁLISIS DE LA INFORMACIÓN | 47 |
| 4. RESULTADOS Y ANÁLISIS | 48 |
| 4.1 IDENTIFICACIÓN DE LOS RIESGOS OPERATIVOS | 48 |
| 4.1.1 Determinación del tipo de riesgo y tipos de causa | 49 |
| 4.1.2 Determinación de fuentes de riesgo y tipos de causas. | 65 |
| 4.1.3 Determinación de efectos. | 76 |
| 4.2 ANALISIS DE LOS RIESGOS OPERATIVOS | 80 |
| 4.2.1 Tipificación de frecuencia e impacto de riesgo | 80 |

| | |
|----------------------------------------------------------------|-----|
| 4.2.2 Análisis semicuantitativo | 83 |
| 4.3 EVALUACIÓN DE LOS RIESGOS OPERATIVOS | 92 |
| 4.3.1 Determinación de los niveles de riesgo | 93 |
| 4.3.2 Priorización de los riesgos en zona grave e inaceptable. | 101 |
| 4.4 TRATAMIENTO DE LOS RIESGOS OPERATIVOS | 106 |
| 4.4.1 Valoración de los controles existentes | 107 |
| 4.4.2 Definición de las medidas de tratamiento | 108 |
| 4.4.3 Calificación y evaluación de los riesgos residuales | 109 |
| 5. CONCLUSIONES | 114 |
| 6. RECOMENDACIONES | 117 |
| BIBLIOGRAFÍA | 119 |
| ANEXOS | 122 |