

	<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):** ASTRID NATALIA      **APELLIDOS:** CÁRDENAS YAÑEZ

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

**FACULTAD:** INGENIERÍA

**PLAN DE ESTUDIOS:** INGENIERÍA INDUSTRIAL

**DIRECTOR:**

**NOMBRE(S):** ÁLIX BELÉN      **APELLIDOS:** MARTÍNEZ ROJAS

**TÍTULO DEL TRABAJO (TESIS):** DISEÑO DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD BASADO EN LA NORMA ISO 9001:2015 EN LA EMPRESA EMEGAS S.A.S. E.S.P. DE LA CIUDAD DE BOGOTÁ

### RESUMEN

Este proyecto se desarrolla para proponer el diseño del sistema de gestión de calidad basado en la norma ISO 9001:2015 en la empresa EMEGAS S.A.S. E.S.P., que se encuentra ubicada en la ciudad de Bogotá. Para esto, se utiliza un tipo de investigación descriptivo con la población de trabajadores de la empresa, que incluye 8 empleados administrativos y 15 operativos, para un total de 23 colaboradores. En los resultados se presenta el diagnóstico organizacional en cuanto a las variables internas y externas conforme los requerimientos de la norma NTC ISO 9001: 2015. Se analiza el direccionamiento estratégico de la empresa y se identifican los procesos relacionados con las actividades ejecutadas, mediante un mapa de procesos y su interacción. Finalmente, se documentan los procedimientos, junto con el mapa de riesgos para dar cumplimiento a los requisitos de la norma ISO 9001: 2015.

**PALABRAS CLAVE:** Sistema de gestión, calidad, proceso, riesgo, organización.

**CARACTERÍSTICAS:**

**PÁGINAS:** 110      **PLANOS:**           **ILUSTRACIONES:**           **CD ROOM:** 1

Elaboró		Revisó		Aprobó	
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

COPIA NO CONTROLADA

DISEÑO DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD BASADO EN LA NORMA ISO  
9001:2015 EN LA EMPRESA EMEGAS S.A.S. E.S.P. DE LA CIUDAD DE BOGOTA

ASTRID NATALIA CÁRDENAS YAÑEZ

UNIVERSIDAD FRANCISCO DE PAULA SANTANDER

FACULTAD DE INGENIERÍA

PLAN DE ESTUDIOS DE INGENIERÍA INDUSTRIAL

SAN JOSÉ DE CÚCUTA

2017

DISEÑO DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD BASADO EN LA NORMA ISO  
9001:2015 EN LA EMPRESA EMEGAS S.A.S. E.S.P. DE LA CIUDAD DE BOGOTA

ASTRID NATALIA CÁRDENAS YAÑEZ

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

Directora:

ÁLIX BELÉN MARTÍNEZ ROJAS

Ingeniera Industrial

Especialista en Aseguramiento de la Calidad

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:** Octubre, 11 del 2017

**HORA:** 04:00 P.M

**LUGAR:** Cread sala 4

**PLAN DE ESTUDIOS:** INGENIERIA INDUSTRIAL

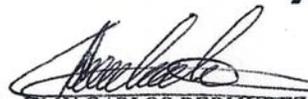
**Título de la Tesis:** "DISEÑO DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD BASADO EN LA NORMA ISO 9001:2015 EN LA EMPRESA EMEGAS S.A.S. E.S.P. DE LA CIUDAD DE BOGOTA"

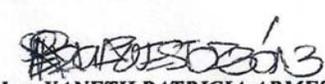
**Jurados:**  
*Ing. JUAN CARLOS BERMUDEZ CARRILLO*  
*Ing. YANETH PATRICIA ARMESTO PABON*  
*Lic. ANA MILENA GÓMEZ SOTO*

**Director:** Ing. ALIX BELEN MARTINEZ ROJAS

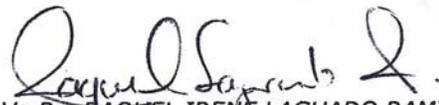
Nombre del estudiante	Código	Calificación	
		Letra	Número
ASTRID NATALIA CARDENAS YAÑEZ	1190915	CUATRO, UNO	4.1

### APROBADA

  
*Ing. JUAN CARLOS BERMUDEZ CARRILLO*

  
*Ing. YANETH PATRICIA ARMESTO PABON*

  
*Lic. ANA MILENA GÓMEZ SOTO*

  
*Vo.Bo. RAQUEL IRENS LAGUADO RAMIREZ*  
Coordinadora Comité Curricular  
Ingeniería Industrial

## Contenido

	<b>pág.</b>
Introducción	16
1. Problema	18
1.1 Título	18
1.2 Planteamiento del Problema	18
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	20
1.5 Objetivos	20
1.5.1 Objetivo general	20
1.5.2 Objetivos específicos	20
1.6 Alcances y Limitaciones	21
1.6.1 Alcances	21
1.6.2 Limitaciones	21
2. Marco Referencial	22
2.1 Antecedentes	22
2.1.1. Antecedentes internacionales	22
2.1.2 Antecedentes nacionales	23
2.1.3 Antecedentes locales	24
2.2 Marco Contextual	25

2.2.1 Generalidades	25
2.2.2 Misión	25
2.2.3 Visión	26
2.2.4 Reseña histórica	26
2.2.5 Portafolio de servicios	27
2.3 Marco Teórico	27
2.3.1 Sistemas de gestión de calidad	27
2.3.2 Diagnóstico	30
2.3.3 Gestión del riesgo	32
2.3.4 Enfoque basado en procesos	34
2.3.5 Documentación	37
2.3.6 Mapa de Procesos	38
2.3.6.1 Procesos estratégicos	38
2.3.6.2 Procesos operativos	39
2.3.6.3 Procesos de soporte	39
2.3.7 Direccionamiento estratégico	40
2.3.7.1 Misión	40
2.3.7.2 Visión	40
2.3.7.3 Valores	40
2.3.7.4 Política de calidad	41
2.3.7.5 Objetivos de calidad	41
2.3.7.6 Organigrama	41

2.4 Marco Conceptual	41
2.5 Marco Legal	43
3. Diseño Metodológico	47
3.1 Tipo de Investigación	47
3.2 Población y Muestra	47
3.2.1 Población	47
3.2.2 Muestra	47
3.3 Instrumentos o Técnicas para la Recolección de Información	47
3.3.1 Fuentes primarias	47
3.3.2 Fuentes secundarias	48
3.4 Análisis de la Información	48
4. Diseño del Sistema de Gestión de Calidad Para la Empresa EMEGAS S.A.S. E.S.P	49
4.1 Diagnostico organizacional interno y externo de la situación actual de la empresa EMEGAS S.A.S. E.S.P.	49
4.1.1 Diagnóstico inicial del cumplimiento de EMEGAS S.A.S. E.S.P. basado en la norma ISO 9001:2015	49
4.1.1.1 Análisis de los resultados obtenidos en el diagnóstico inicial	50
4.1.2 Análisis Organizacional	56
4.1.2.1 Reunión grupo interdisciplinario	56
4.1.2.2 Perfil de capacidad interna PCI	57
4.1.2.3 Perfil de oportunidades y amenazas del medio (POAM)	58
4.1.2.4 Análisis DOFA	62

4.1.3 Partes Interesadas	63
4.2 Direccionamiento Estratégico	63
4.2.1 Estructura organizacional	64
4.2.2 Elaboración de la visión	64
4.2.2.1 Visión propuesta	65
4.2.3 Elaboración de la misión	65
4.2.3.1 Misión propuesta	66
4.2.4 Elaboración de la política de calidad	66
4.2.4.1 Política de calidad propuesta	67
4.2.5 Elaboración de los objetivos de calidad	67
4.2.5.1 Indicadores de calidad	69
4.3 Caracterización de procesos de EMEGAS S.A.S. E.S.P	71
4.3.1 Caracterización de procesos	72
4.4 Documentación	76
4.4.1 Estructura de la documentación	76
4.4.2 Codificación de los documentos	76
4.4.3 Control de la documentación	77
4.4.4 Manual de calidad	78
4.5 Documentación del Mapa de Riesgos de EMEGAS S.A.S. E.S.P	78
4.5.1 Identificación de riesgos existentes en EMGAS SA.S. E.S.P	78
4.5.2 Análisis de los riesgos	83
4.5.3 Evaluación del riesgo	83

4.5.4 Monitoreo y revisión de los riesgos	89
5. Conclusiones	94
6. Recomendaciones	95
Referencias Bibliográficas	97
Anexos	102