



UNIVERSIDAD FRANCISCO DE PAULA SANTANDER
DIVISIÓN BIBLIOTECA EDUARDO COTE LAMUS



RESUMEN TRABAJO DE GRADO

AUTORA:

NOMBRE: PAOLA APELLIDOS: JAIMES TELLEZ

FACULTAD: INGENIERÍA

PLAN DE ESTUDIOS: INGENIERÍA INDUSTRIAL

DIRECTOR:

NOMBRES: CAMILO ANDRÉS APELLIDOS: CAÑÓN CORREA

TÍTULO DEL TRABAJO (TESIS): DISEÑO DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD BAJO LOS LINEAMIENTOS DE LA NORMA ISO 9001:2008 PARA LOS PROCESOS DE ADMINISTRACIÓN DE LA SEGURIDAD Y TRANSPORTE DE VALORES EN EL BANCO DE LA REPÚBLICA

RESUMEN

El presente trabajo de grado tuvo como objetivo el diseño del Sistema de Gestión de la Calidad para los procesos de Administración de la Seguridad y Transporte de Valores del Banco de la República. Para ello, se realizó un diagnóstico del estado actual de los procesos desarrollados y su cumplimiento con respecto a los requerimientos de la Norma ISO 9001:2008, se realizó la planeación del Sistema de Gestión, estableciendo la planeación estratégica y los indicadores de gestión; se identificaron y definieron los procesos, lo que permitió la elaboración de la caracterización. Por último, se realizó el diseño de la documentación necesaria y requerida por la norma ISO 9001:2008 y por la organización, para asegurarse de la eficaz operación y control del Sistema de Gestión de la Calidad.

PALABRAS CLAVE: diseño, gestión, calidad, procesos, ISO 9001:2008.

CARACTERÍSTICAS:

PÁGINAS: 185 PLANOS: ILUSTRACIONES: CD ROOM: 1

DISEÑO DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD BAJO LOS LINEAMIENTOS DE
LA NORMA ISO 9001:2008 PARA LOS PROCESOS DE ADMINISTRACIÓN DE LA
SEGURIDAD Y TRANSPORTE DE VALORES EN EL BANCO DE LA REPÚBLICA

PAOLA JAIMES TELLEZ

UNIVERSIDAD FRANCISCO DE PAULA SANTANDER

FACULTAD DE INGENIERÍA

PLAN DE ESTUDIOS DE INGENIERÍA INDUSTRIAL

SAN JOSÉ DE CÚCUTA

2015

DISEÑO DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD BAJO LOS LINEAMIENTOS DE
LA NORMA ISO 9001:2008 PARA LOS PROCESOS DE ADMINISTRACIÓN DE LA
SEGURIDAD Y TRANSPORTE DE VALORES EN EL BANCO DE LA REPÚBLICA

PAOLA JAIMES TELLEZ

Trabajo de grado para optar al título de
Ingeniero Industrial

Director

CAMILO ANDRÉS CAÑÓN CORREA

Master in Business Administration

UNIVERSIDAD FRANCISCO DE PAULA SANTANDER

FACULTAD DE INGENIERÍA

PLAN DE ESTUDIOS DE INGENIERÍA INDUSTRIAL

SAN JOSÉ DE CÚCUTA

2015



ACTA DE SUSTENTACIÓN DE UN TRABAJO DE GRADO

FECHA: Cúcuta, Julio 27 del 2015

HORA: 10:00 a.m.

LUGAR: CREAD SALA 3

PLAN DE ESTUDIOS: INGENIERIA INDUSTRIAL

Título de la Tesis: "DISEÑO DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD BAJO LOS LINEAMIENTOS DE LA NORMA ISO 9001:2008 PARA LOS PROCESOS DE ADMINISTRACION DE LA SEGURIDAD Y TRANSPORTE DE VALORES EN EL BANCO DE LA REPUBLICA."

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

Director: CAMILO ANDRES CAÑÓN CORREA

Nombre del estudiante	Código	Calificación	
		Letra	Número
PAOLA JAIMES TELLEZ	1190924	CUATRO, CUATRO	4.4

APROBADA

Fabio Orlando Segura Escobar
Ing. FABIO ORLANDO SEGURA ESCOBAR

Clara Paola Barreto Pedraza
Ing. CLARA PAOLA BARRETO PEDRAZA

Ana Milena Gómez Soto
Lic. ANA MILENA GÓMEZ SOTO

Rosa Patricia Ramírez
VO. BO. ROSA PATRICIA RAMÍREZ
Coordinadora Comité Curricular
Ingeniería Industrial

Jessica M.

A Dios.

A mis padres, Ricardo y María, que desde siempre me han apoyado y motivado para cumplir mis sueños y alcanzar mis metas. Mi triunfo es el de ustedes.

A mi hermana, Paula y mi prima, Natalia, por acompañarme, soportarme y estar siempre presentes en los momentos importantes de mi vida.

A mis abuelos y tíos, por su aprecio y apoyo, siempre dispuestos a brindarme toda su ayuda.

A mi director, Camilo y todos mis amigos y compañeros del Banco de la República, por la gran oportunidad que me brindaron y por el empeño que le pusieron a este proyecto de grado.

A mis amigos y compañeros, en especial Oscar, Jefferson, y Jonathan, por compartir este camino conmigo.

Y a todas aquellas personas que de alguna u otra forma contribuyeron al logro de esta meta, y que me han permitido crecer como persona y como ser humano.

Resumen

El presente trabajo de grado tuvo como objetivo el diseño del Sistema de Gestión de la Calidad para los procesos de Administración de la Seguridad y Transporte de Valores del Banco de la República. Para ello, se realizó un diagnóstico del estado actual de los procesos desarrollados y su cumplimiento con respecto a los requerimientos de la Norma ISO 9001:2008, se realizó la planeación del Sistema de Gestión, estableciendo la planeación estratégica y los indicadores de gestión; se identificaron y definieron los procesos, lo que permitió la elaboración de la caracterización. Por último, se realizó el diseño de la documentación necesaria y requerida por la norma ISO 9001:2008 y por la organización, para asegurarse de la eficaz operación y control del Sistema de Gestión de la Calidad.

Contenido

	Pág.
Introducción	14
1. Problema	16
1.1 Título	16
1.2 Planteamiento del Problema	16
1.3 Formulación del Problema	20
1.4 Justificación	20
1.4.1 A nivel de la empresa	20
1.4.2 A nivel del estudiante	21
1.5 Objetivos	21
1.5.1 Objetivo General	21
1.5.2 Objetivos Específicos	21
1.6 Alcances y Limitaciones	22
1.6.1 Alcances	22
1.6.2 Limitaciones	22
2. Marco Referencial	23
2.1 Antecedentes	23
2.2 Marco Contextual	27
2.3 Marco Teórico	29
2.3.1 Calidad	29

	8
2.3.2 Gestión de la Calidad	30
2.3.3 Enfoque basado en procesos	30
2.3.4 Norma ISO 9001:2008	32
2.3.5 Diseñar un Sistema de Gestión de la Calidad	32
2.3.6 Proceso de implementación de la ISO 9001	34
2.3.7 Diagnóstico de la situación actual	36
2.3.8 Mapa de procesos	39
2.3.9 Documentación	39
2.3.10 Tipos de documentos utilizados en los Sistema de Gestión de la Calidad	39
2.3.11 Manual de la Calidad	41
2.4 Marco Conceptual	41
2.5 Marco Legal	43
3. Diseño Metodológico	45
3.1 Tipo de Investigación	45
3.2 Población y Muestra	46
3.2.1 Población	46
3.2.2 Muestra	46
3.3 Instrumentos para la Recolección de la Información	47
3.3.1 Información primaria	47
3.3.2 Información secundaria	47
3.4 Análisis de la Información	48

4. Resultados y Análisis	49
4.1 Situación Actual de los Procesos del Departamento de Protección y Seguridad	50
4.1.1 Diagnóstico organizacional	50
4.1.2 Diagnóstico con respecto al Sistema de Gestión de la Calidad	54
4.1.3 Resultados lista de verificación norma ISO 9001:2008	65
4.2. Planeación del Sistema de Gestión de la Calidad	68
4.2.1 Direccionamiento estratégico	68
4.2.2 Establecimiento del tablero de indicadores de gestión	72
4.2.3 Definición del alcance y exclusiones del Sistema de Gestión de la Calidad	74
4.3. Identificación y Definición de los Procesos	75
4.3.1 Enfoque basado en procesos	75
4.3.2 Identificación de procesos	75
4.3.3 Interacción de los procesos	78
4.4. Caracterización de los Procesos	79
4.5. Documentación del Sistema de Gestión de la Calidad	82
4.5.1 Elaboración de documentos	83
4.5.2 Declaración documentada de la política y los objetivos de la calidad	83
4.5.3 Manual de la calidad	84
4.5.4 Procedimientos documentados	86
4.5.5 Formatos	89
4.5.6 Guías	91
4.5.7 Encuestas	92

	10
5. Conclusiones	93
Recomendaciones	95
Bibliografía	97
Anexos	103