

	GESTIÓN DE SERVICIOS ACADÉMICOS Y BIBLIOTECARIOS		CÓDIGO	FO-GS-15	
			VERSIÓN	02	
	ESQUEMA HOJA DE RESUMEN			FECHA	03/04/2017
				PÁGINA	1 de 1
ELABORÓ		REVISÓ	APROBÓ		
Jefe División de Biblioteca		Equipo Operativo de Calidad	Líder de Calidad		

## RESUMEN TRABAJO DE GRADO

AUTOR(ES):

NOMBRE(S): LUZ MIRALENY APELLIDOS: RAMIREZ MATEUS

FACULTAD: DE INGENIERÍA

PLAN DE ESTUDIOS: DE INGENIERÍA INDUSTRIAL

DIRECTOR:

NOMBRE(S): RAQUEL ÍRENE APELLIDOS: LAGUADO RAMÍREZ

TÍTULO DEL TRABAJO (TESIS): DISEÑO DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE DOCUMENTOS PARA EL FONDO DE EMPLEADOS DE AGUAS KPITAL "FOEMPAKC" EN LA CIUDAD DE SAN JOSE DE CÚCUTA.

### RESUMEN

El sistema de gestión permite identificar con claridad cada una de las actividades de los procesos. El cual contribuye a la estructuración e implementación de un sistema de gestión de calidad, mejorando la administración de los documentos de manera eficaz.

PALABRAS CLAVE: Diseño, Sistema, Gestión, Documentación, Calidad

CARACTERÍSTICAS:

PÁGINAS: 109 PLANOS:      ILUSTRACIONES:      CD ROOM:     

**\*\*Copia No Controlada\*\***

DISEÑO DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE DOCUMENTOS PARA EL FONDO DE  
EMPLEADOS DE AGUAS KPITAL “FOEMPAKC” EN LA CIUDAD DE SAN JOSÉ DE  
CÚCUTA

LUZ MIRALENY RAMÍREZ MATEUS

UNIVERSIDAD FRANCISCO DE PAULA SANTANDER

FACULTAD DE INGENIERÍA

PLAN DE ESTUDIOS DE INGENIERÍA INDUSTRIAL

SAN JOSÉ DE CÚCUTA

2020

DISEÑO DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE DOCUMENTOS PARA EL FONDO DE  
EMPLEADOS DE AGUAS KPITAL “FOEMPAKC” EN LA CIUDAD DE SAN JOSÉ DE  
CÚCUTA

LUZ MIRALENY RAMÍREZ MATEUS

Trabajo de grado para optar por el título de Ingeniera Industrial

Directora

RAQUEL IRENE LAGUADO RAMÍREZ

Ing. Industrial Msc. en Organización Industrial

UNIVERSIDAD FRANCISCO DE PAULA SANTANDER

FACULTAD DE INGENIERÍA

PLAN DE ESTUDIOS DE INGENIERÍA INDUSTRIAL

SAN JOSÉ DE CÚCUTA

2020

## **ACTA DE SUSTENTACIÓN DE TRABAJO DE GRADO**

**FECHA:** 07 de Octubre, 2020

**HORA:** 8:00 a.m.

**LUGAR:** GOOGLE MEET – CORREO INSTITUCIONAL UFPS

**PLAN DE ESTUDIOS:** INGENIERIA INDUSTRIAL

**TÍTULO DE LA TESIS:** “DISEÑO DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE DOCUMENTOS PARA EL FONDO DE EMPLEADOS DE AGUAS KPITAL “FOEMPAKC” EN LA CIUDAD DE SAN JOSÉ DE CÚCUTA”

**JURADOS:** PEDRO ANTONIO GARZÓN AGUDELO  
OSCAR MAYORGA TORRES

**DIRECTOR:** RAQUEL IRENE LAGUADO RAMÍREZ

<b>NOMBRE DEL ESTUDIANTE</b>	<b>CÓDIGO LETRA</b>	<b>CALIFICACIÓN</b>	<b>NÚMERO</b>
LUZMIRALENY RAMIREZ MATEUS	1190974	cuatro, tres	4,3



**PEDRO ANTONIO GARZÓN AGUDELO**

**APROBADA**



**OSCAR MAYORGA TORRES**



**Vo.Bo GAUDY CAROLINA PRADA BOTÍA**  
Directora Plan de Estudios  
Ingeniería Industrial  
Magda M.

## Tabla de Contenido

	<b>Pág.</b>
Introducción	13
1. El problema	14
1.1 Título	14
1.2 Planteamiento del problema	14
1.3 Formulación del problema	15
1.4 Justificación	15
1.4.1 A nivel de la empresa	15
1.4.2 A nivel del estudiante	16
1.5 Objetivos	17
1.5.1 Objetivo general	17
1.5.2 Objetivos específicos	17
1.6 Alcances y Limitaciones	17
1.6.1 Alcances	17
1.6.2 Limitaciones	18
2. Marco referencial	19
2.1 Antecedentes	19
2.2 Marco Contextual	23
2.3 Marco teórico	28

2.3.1 Sistema de gestión de la calidad.	28
2.3.2 Sistema de gestión documental	29
2.3.3. Condiciones para elaborar los documentos del sistema.	29
2.3.4. Control de documentos y registros.	29
2.3.5 Sistemas de información.	31
2.3.6 La Norma Técnica Colombiana NTC ISO 9001:2015	32
2.4 Marco conceptual	33
2.4.1 Calidad	33
2.4.2 Control documental	33
2.4.3 Certificación	33
2.4.4 Gestión de calidad	33
2.4.5 Normas	33
2.4.6 Documento	34
2.4.7 Documento digital	35
2.4.8 Gestión documental	35
2.4.9 Registro	36
2.4.10 Requisito	36
2.4.11 Proceso	36
2.4.12 Procedimiento	36
2.4.13 Diagnóstico.	36

2.5 Marco legal	38
3. Diseño metodológico	40
3.1 Tipo de investigación	40
3.2 Población y muestra	40
3.2.1 Población	40
3.2.2 Muestra	41
3.3 Instrumentos para la recolección de la información	41
3.3.1 Fuentes Primarias	41
3.3.2 Fuentes Secundarias	41
3.4 Análisis de la información	42
4. Desarrollo de la pasantía	43
4.1. Diagnosticó de las actividades que se desarrollan en el Fondo de empleados de Aguas Kpital “FOEMPAKC” para identificar el estado actual de la gestión de documentos.	43
4.1.1 Diseño del formato de entrevista	43
4.1.2 Realización de la entrevista a cada una de las áreas de la organización	44
4.1.3 Diseño del formato de evaluación diagnóstica del SGC.	50
4.1.4 Aplicación de la evaluación diagnóstica	56
4.1.5 Analizar los resultados de la evaluación diagnóstica	57
4.2 Identificación de los requisitos necesarios para una adecuada gestión de documentos con el respecto a la Norma Técnica Colombiana NTC ISO 9001:2015.	60

4.2.1	Identificación de requisitos de información documentada según norma NTC ISO 9001:2015.	60
4.2.2	Identificación de requisitos de información documentada anterior de la organización	62
4.2.3	Análisis cruzado de requisitos de información documentada para la organización	66
4.3	Objetivo: Diseñar e implementar el Sistema de Gestión de Documentos para el Fondo de empleados de aguas Kpital “FOEMPAKC”.	66
4.3.1	Construir el procedimiento de creación, actualización y control de información documentada.	66
4.3.2	Elaborar un listado maestro de documentos	71
4.3.3	Socializar el sistema de gestión documentado a la alta dirección y a los Líderes de procesos.	72
4.4	Objetivo: Evaluar los resultados del Sistema de Gestión Documental revelado por medio de indicadores de gestión.	72
4.4.1	Construir indicadores para evaluar la eficacia del Sistema de Gestión Documental diseñado.	72
4.4.2	Obtener retroalimentación de parte del personal.	73
4.4.3	Aplicar las mejoras que sean pertinentes al Sistema de Gestión Documental.	73
5.	Conclusiones	74
6.	Recomendaciones	76
	Referencias Bibliograficas	78



