

	GESTIÓN DE RECURSOS Y SERVICIOS BIBLIOTECARIOS	Código	FO-SB-12/v0
	ESQUEMA HOJA DE RESUMEN	Página	1/1

RESUMEN TRABAJO DE GRADO

AUTOR(ES): NOMBRES Y APELLIDOS COMPLETOS

NOMBRE(S): GERMAN DAVID APELLIDOS: ACERO AMAYA

NOMBRE(S): DIEMERSON ECUCLIDES APELLIDOS: LUNA PATARROLLO

FACULTAD: DE INGENIERÍA

PLAN DE ESTUDIOS: DE INGENIERÍA INDUSTRIAL

DIRECTOR:

NOMBRE(S): FABIO ORLANDO APELLIDOS: SEGURA ESCOBAR

TÍTULO DEL TRABAJO (TESIS):

DISEÑO DE UN SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD BASADO EN LA NORMA ISO 9001:2015 EN LA EMPRESA COMERCIALIZADORA GÓMEZ Y GÓMEZ S.A.S. DE LA CIUDAD DE CÚCUTA

RESUMEN

ESTE PROYECTO TIENE COMO FUNDAMENTO, EL DISEÑO DE UN SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD, BASADO EN LA NORMA ISO 9001:2015, PARA LA EMPRESA, COMERCIALIZADORA GÓMEZ Y GÓMEZ S.A.S, EN DONDE INICIALMENTE SE REALIZÓ UN DIAGNÓSTICO ORGANIZACIONAL Y RESPECTO A LA NORMA, PARA LOGRAR ANALIZAR EL CONTEXTO ORGANIZACIONAL, FORMULANDO ASÍ LA PLANEACIÓN ESTRATÉGICA CENTRADA EN SU REALIDAD ACTUAL. DETERMINADO EL CONTEXTO, SE IDENTIFICARON LOS PROCESOS DE GESTIÓN Y LOS RIESGOS ASOCIADOS A SU ACTIVIDAD, QUE PERMITIÓ ESTABLECER TODA LA DOCUMENTACIÓN REQUERIDA POR EL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD.

PALABRAS CLAVE: CALIDAD, RIESGOS, PROESOS, COMERCIALIZADORA, SISTEMA

CARACTERÍSTICAS:

PÁGINAS: 144 PLANOS: ILUSTRACIONES: CD ROOM: 1

Elaboró		Revisó		Aprobó	
Equipo Operativo del Proceso		Comité de Calidad		Comité de Calidad	
Fecha	24/10/2014	Fecha	05/12/2014	Fecha	05/12/2014

COPIA NO CONTROLADA

DISEÑO DE UN SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD BASADO EN LA NORMA ISO
9001:2015 EN LA EMPRESA COMERCIALIZADORA GÓMEZ Y GÓMEZ S.A.S. DE LA
CIUDAD DE CÚCUTA

GERMAN DAVID ACERO AMAYA
DIEMERSON EUCLIDES LUNA PATARROLLO

UNIVERSIDAD FRANCISCO DE PAULA SANTANDER
FACULTAD DE INGENIERÍA
PLAN DE ESTUDIOS DE INGENIERÍA INDUSTRIAL
CÚCUTA
2017

DISEÑO DE UN SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD BASADO EN LA NORMA ISO
9001:2015 EN LA EMPRESA COMERCIALIZADORA GÓMEZ Y GÓMEZ S.A.S. DE LA
CIUDAD DE CÚCUTA

GERMAN DAVID ACERO AMAYA
DIEMERSON EUCLIDES LUNA PATARROLLO

Trabajo de grado para optar al título de
Ingeniero Industrial

Director
FABIO ORLANDO SEGURA ESCOBAR
Ingeniero Químico
Magister en Ingeniería Industrial

UNIVERSIDAD FRANCISCO DE PAULA SANTANDER
FACULTAD DE INGENIERÍA
PLAN DE ESTUDIOS DE INGENIERÍA INDUSTRIAL
CÚCUTA
2017

ACTA DE SUSTENTACIÓN DE UN TRABAJO DE GRADO

FECHA: Mayo, 11 del 2017

HORA: 08:00 A.M.

LUGAR: Cread sala 3



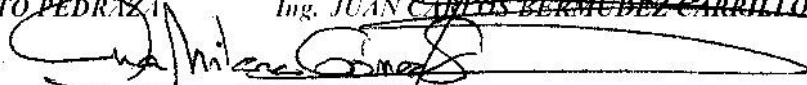
PLAN DE ESTUDIOS: INGENIERIA INDUSTRIAL

Título de la Tesis: “DISEÑO DE UN SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD BASADO EN LA NORMA ISO 9001:2015 EN LA EMPRESA COMERCIALIZADORA GÓMEZ Y GÓMEZ S.A.S DE LA CIUDAD DE CÚCUTA.”

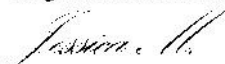
Jurados: **Ing. CLARA PAOLA BARRETO PEDRAZA**
Ing. JUAN CARLOS BERMÚDEZ CARRILLO
Lic. ANA MILENA GÓMEZ SOTO

Director: FABIO ORLANDO SEGURA ESCOBAR

Nombre del estudiante	Código	Calificación	
		Letra	Número
GERMAN DAVID ACERO AMAYA	1191040	CUATRO, DOS	4.2
DIEMERSON EUCLIDES LUNA PATARROLLO	1191013	CUATRO, DOS	4.2

**APROBADA**
Ing. CLARA PAOLA BARRETO PEDRAZA Ing. JUAN CARLOS BERMÚDEZ CARRILLO

Lic. ANA MILENA GÓMEZ SOTO


Vo.Bo. RAQUEL IRENE AGUADO RAMÍREZ
Coordinadora Comité Curricular
Ingeniería Industrial



Contenido

	Pág.
Introducción	1
1. Problema	3
1.1 Título	3
1.2 Planteamiento del Problema	3
1.3 Formulación del Problema	5
1.4 Justificación	5
1.4.1 A nivel de la empresa.	5
1.4.2 A nivel del estudiante.	6
1.5 Objetivos	6
1.5.1 Objetivo General.	6
1.5.2 Objetivos Específicos.	6
1.6 Alcances y Limitaciones	7
1.6.1 Alcance.	7
1.6.2 Limitaciones.	7
2. Marco Referencial	8
2.1 Antecedentes	8
2.1.1 Antecedentes locales.	8
2.1.2 Antecedentes nacionales.	9
2.1.3 Antecedentes internacionales.	11
2.2 Marco Contextual	13
2.2.1 Descripción general de la empresa.	13

2.2.2 Misión.	14
2.2.3 Visión.	14
2.2.4 Política de calidad.	14
2.2.5 Objetivos de calidad.	14
2.3 Marco Teórico	15
2.3.1 Diagnóstico organizacional.	15
2.3.1.1 <i>Diagnóstico de requisitos de la norma ISO 9001.</i>	16
2.3.2 Planeación estratégica.	17
2.3.2.1 <i>Misión.</i>	18
2.3.2.2 <i>Visión.</i>	18
2.3.2.3 <i>Valores.</i>	18
2.3.3 Gestión por procesos.	19
2.3.3.1 <i>Proceso.</i>	19
2.3.4 Tipos de procesos.	19
2.3.4.1 <i>Procesos estratégicos.</i>	19
2.3.4.2 <i>Procesos misionales.</i>	20
2.3.4.3 <i>Procesos de apoyo.</i>	20
2.3.5 Identificación y caracterización de procesos.	20
2.3.6 Norma ISO 9000.	22
2.3.7 Norma ISO 9001.	22
2.3.8 Sistema de Gestión de Calidad (S.G.C.).	23
2.3.8.1 <i>Principios de gestión de calidad.</i>	23
2.3.9 Pensamiento basado en riesgos.	24
2.3.10 Riesgo y clases de riesgo.	24

2.3.10.1 Riesgo estratégico.	24
2.3.10.2 Riesgos de imagen.	24
2.3.10.3 Riesgos operativos.	25
2.3.10.4 Riesgos financieros.	25
2.3.10.5 Riesgos de cumplimiento.	25
2.3.10.6 Riesgos de tecnología.	25
2.3.11 Gestión del riesgo.	25
2.3.11.1 Metodologías de gestión del riesgo.	26
2.3.12 Ciclo PHVA.	29
2.4 Marco Conceptual	31
2.5 Marco Legal	33
3. Diseño Metodológico	34
3.1 Tipo de Investigación	34
3.2 Población y Muestra	34
3.2.1 Población.	34
3.2.2 Muestra.	35
3.3 Instrumentos para la Recolección de Información	35
3.3.1 Fuentes Primarias.	35
3.3.2 Fuentes Secundarias.	36
3.4 Análisis de la Información	36
4. Resultados y Análisis	37
4.1 Diagnóstico inicial de Comercializadora Gómez y Gómez S.A.S.	37
4.1.1 Diagnóstico organizacional.	37

4.1.2 Diagnóstico de cumplimiento de requisitos de la norma ISO 9001:2015.	39
4.2 Contexto organizacional y planeación estratégica	41
4.2.1 Contexto organizacional.	42
4.2.2 Planeación estratégica.	43
4.2.2.1 Misión.	43
4.2.2.2 Visión.	44
4.2.2.3 Valores corporativos.	45
4.2.2.4 Organigrama.	47
4.2.2.5 Política de calidad.	48
4.2.2.6 Objetivos de calidad.	48
4.2.2.7 Matriz de relaciones.	51
4.3 Identificación y Caracterización de procesos en función de la gestión del riesgo	52
4.3.1 Mapa de procesos.	52
4.3.2 Sistema de gestión del riesgo.	54
4.3.2.1 Contexto organizacional.	55
4.3.2.2 Identificación de riesgos.	55
4.3.2.3 Análisis de riesgos.	57
4.3.2.4 Valoración de riesgos.	63
4.3.2.5 Mapa de riesgos.	68
4.3.3 Caracterización de procesos.	72
4.4 Documentación del Sistema de Gestión de Calidad	73
4.4.1 Estructura de la documentación.	74
4.4.1.1 Codificación del SGC.	75
4.4.2 Manual de calidad.	76

5. Conclusiones	82
6. Recomendaciones	84
Bibliografía	85
Anexos	87