

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

RESUMEN TRABAJO DE GRADO

AUTOR(ES): NOMBRES Y APELLIDOS COMPLETOS

NOMBRE(S): José Andrés APELLIDOS: Calle Montes

NOMBRE(S): _____ APELLIDOS: _____

FACULTAD: Ingeniería

PLAN DE ESTUDIOS: Ingeniería Industrial

DIRECTOR:

NOMBRE(S): Ruth Leonor APELLIDOS: Reyes Villalba

NOMBRE(S): _____ APELLIDOS: _____

TÍTULO DEL TRABAJO (TESIS): Diseño del sistema de gestión de calidad con base en la norma NTC-ISO 9001:2015 para la empresa ACEROS Y ALUMINIOS INDUMETALICAS S.A.S. de la ciudad de Cúcuta

RESUMEN

Se diseñó un sistema de gestión de calidad empezando con un diagnóstico inicial del cumplimiento de los requisitos de la NTC-ISO 9001:2015, se determinó el contexto interno y externo de la organización, se caracterizaron todos sus procesos, se formuló una política de calidad y unos objetivos de calidad junto con toda la documentación necesaria para el soporte del sistema de gestión

PALABRAS CLAVE: SISTEMA, GESTIÓN, CALIDAD, NTC-ISO 9001:2015

CARACTERÍSTICAS:

PÁGINAS: 134 PLANOS: ___ ILUSTRACIONES: ___ CD ROOM: X

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

DISEÑO DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD CON BASE EN LA NORMA NTC
ISO 9001:2015 PARA LA EMPRESA ACEROS Y ALUMINIOS INDUMETÁLICAS S.A.S.
DE LA CIUDAD DE CUCUTA

JOSÉ ANDRÉS CALLE MONTES

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

2017

DISEÑO DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD CON BASE EN LA NORMA NTC
ISO 9001:2015 PARA LA EMPRESA ACEROS Y ALUMINIOS INDUMETÁLICAS S.A.S.
DE LA CIUDAD DE CÚCUTA

JOSÉ ANDRÉS CALLE MONTES

Proyecto de grado presentado como requisito para optar al título de
Ingeniero Industrial

Directora

RUTH LEONOR REYES VILLALBA

Ingeniera de Producción Industrial

Especialista en Alta Gerencia

Magister en Sistemas Integrados de Gestión

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: Junio, 09 del 2017
HORA: 04:00 P.M.
LUGAR: Laboratorios Empresariales 203
PLAN DE ESTUDIOS: INGENIERIA INDUSTRIAL

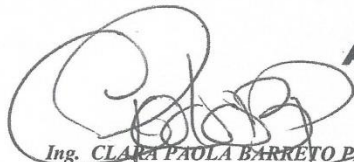
Título de la Tesis: "DISEÑO DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD CON BASE EN LA NORMA NTC-ISO 9001:2015 PARA LA EMPRESA ACEROS Y ALUMINIOS INDUMETÁLICAS S.A.S DE LA CIUDAD DE CÚCUTA."

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

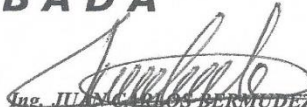
Director: RUTH LEONOR REYES VILLALBA

Nombre del estudiante	Código	Calificación	
		Letra	Número
JOSÉ ANDRÉS CALLE MONTES	1191074	CUATRO, DOS	4.2

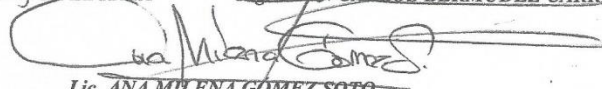
APROBADA



Ing. CLARA PAOLA BARRETO PEDRAZA



Ing. JUAN CARLOS BERMUDEZ CARRILLO



Lic. ANA MILENA GÓMEZ SOTO



Vo.Bo. RAQUEL IRENE LAGUADO RAMIREZ
Coordinadora Comité Curricular
Ingeniería Industrial



Contenido

	Pág.
Introducción	14
1. Problema	15
1.1 Título	
1.2 Planteamiento del Problema	
1.3 Formulación del Problema	16
1.4 Justificación	
1.4.1 A nivel de la organización.	
1.4.2 A nivel del estudiante.	17
1.5 Objetivos	
1.5.1 Objetivo General	
1.5.2 Objetivos Específicos	
1.6 Alcance y Limitaciones	18
2. Marco Referencial	19
2.1 Antecedentes	
2.2 Marco Contextual	22
2.2.1 Información general de la empresa	
2.2.1.1 Visión	23
2.2.1.2 Misión	

2.3 Marco Teórico	24
2.3.1 Familia de normas ISO 9000	
2.3.2 Los ocho principios de la calidad	25
2.3.3 Ciclo PHVA	26
2.3.4 Diagnóstico inicial	27
2.3.5 Contexto de la organización	28
2.3.6 Análisis PEST.	
2.3.7 Modelo de las cinco fuerzas de Porter	29
2.3.8 Matriz DOFA	30
2.3.9 Análisis de influencia e impacto	
2.3.10 Pensamiento basado en riesgos	31
2.3.11 NTC-ISO 31000:2009	32
2.3.12 Guía para la administración del riesgo	
2.3.13 Política de la calidad y objetivos de calidad	
2.3.14 Guía Metodológica para la formulación de indicadores	33
2.3.15 Estructura documental	
2.3.16. Caracterización de los procesos	35
2.3.17 Procedimientos y Registros obligatorios	35
2.3.18 Herramientas para la realización de este proyecto	37
2.3.18.1 Sensibilización y capacitación de personal	

2.3.18.2	Indicadores de medición de procesos	
2.3.18.3	Auditorías internas	38
2.3.18.4	Diagnóstico inicial del sistema de gestión de calidad	
2.3.19	Herramientas para la recolección de datos	
2.3.19.1	Encuesta	
2.3.19.2	Entrevista	
2.4	Marco Conceptual	39
2.5	Marco Legal	40
3.	Diseño Metodológico	42
3.1	Tipo de Investigación	
3.2	Población y Muestra	
3.2.1	Población	
3.2.2	Muestra	
3.3	Técnicas e Instrumentos para la Recolección de Información	43
3.3.1	Fuentes Primarias	
3.3.2	Fuentes Secundarias	
3.4	Análisis de la Información	
4.	Resultados y análisis	44
4.1	Diagnóstico inicial de la organización	
4.2	Identificación del contexto	70

4.2.1 Análisis PEST	71
4.2.2 Modelo de las cinco fuerzas de Porter	73
4.2.3 Matriz DOFA	75
4.3 Identificación de partes interesadas	77
4.4 Formulación de la Política de calidad	79
4.5 Objetivos de calidad e indicadores de gestión	80
4.5.1 Objetivos de calidad	
4.5.2 Indicadores de gestión	81
4.6 Diseño del sistema de gestión de calidad y sus procesos	87
4.6.1 Caracterización de los procesos	
4.7 Documentación del sistema de gestión de calidad	92
4.7.1 Estructura del encabezado	
4.7.2 Codificación	93
4.7.3 Estructura de los procedimientos	94
4.8 Documentos requeridos por el sistema de gestión de calidad y por la organización	95
4.9 Gestión del riesgo	97
4.9.1 Establecimiento del contexto	98
4.9.2 Definición de los criterios del riesgo	
4.9.3 Riesgos identificados	104
5. Conclusiones	109

Referencias

Anexos