

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

RESUMEN TRABAJO DE GRADO

AUTOR(ES):

NOMBRE(S): FREDDY STEVEN **APELLIDOS:** QUINTERO PARRA
NOMBRE(S): JEFFERSON JESÚS **APELLIDOS:** MENDOZA GALLARDO

FACULTAD: INGENIERÍA

PLAN DE ESTUDIOS: INGENIERÍA INDUSTRIAL

DIRECTOR:

NOMBRE(S): DIANA PATRICIA **APELLIDOS:** MENDOZA ANGARITA

TÍTULO DEL TRABAJO (TESIS): DISEÑO DE UN SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD BAJO LOS LINEAMIENTOS DE LA NTC ISO 9001:2015 PARA LA EMPRESA LOGISTCARGA S.A.S DE LA CIUDAD DE CUCUTA

RESUMEN

El presente proyecto tiene como objetivo diseñar el Sistema de Gestión de Calidad, bajo los lineamientos de la Norma Técnica Colombiana ISO 9001:2015, en la empresa LOGISTCARGA S.A.S. en la ciudad de Cúcuta. Se utiliza una investigación descriptiva y documental para la revisión de la información disponible. Los resultados presentan el análisis del contexto para establecer las condiciones internas de la empresa y las condiciones del entorno o medio en el cual desarrolla todas sus actividades. Igualmente, se ajusta el direccionamiento estratégico de la empresa de acuerdo a los requisitos de la norma NTC ISO 9001:2015. Se diseña el modelo de gestión de riesgos de la empresa con base a los lineamientos establecidos por la norma ISO 31000:2009. Por último, se documentan los procesos desarrollados en LOGISCARGA S.A.S., por medio de los resultados obtenidos para establecer mejoras de acuerdo a la NTC – ISO 9001:2015.

PALABRAS CLAVES: sistema de gestión, procesos, mejora continua, enfoque al cliente

CARACTERISTICAS:

PÁGINAS: 178 **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

DISEÑO DE UN SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD BAJO LOS LINEAMIENTOS DE
LA NTC ISO 9001:2015 PARA LA EMPRESA LOGISTCARGA S.A.S DE LA CIUDAD DE
CUCUTA

FREDDY STEVEN QUINTERO PARRA
JEFFERSON JESÚS MENDOZA GALLARDO

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

2016

DISEÑO DE UN SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD BAJO LOS LINEAMIENTOS DE
LA NTC ISO 9001:2015 PARA LA EMPRESA LOGISTCARGA S.A.S DE LA CIUDAD DE
CÚCUTA

FREDDY STEVEN QUINTERO PARRA
JEFFERSON JESUS MENDOZA GALLARDO

Trabajo de grado final presentado como requisito para optar al título de
Ingeniero Industrial

Directora
DIANA PATRICIA MENDOZA ANGARITA
Ingeniero de Producción Industrial

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

2016



ACTA DE SUSTENTACIÓN DE UN TRABAJO DE GRADO

FECHA: Septiembre, 08 del 2016

HORA: 11:00 A.M.

LUGAR: CREAD SALA 4

PLAN DE ESTUDIOS: INGENIERIA INDUSTRIAL

Título de la Tesis: "DISEÑO DE UN SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD BAJO LOS LINEAMIENTOS DE LA NTC ISO 9001:2015 PARA LA EMPRESA LOGISTCAR-GA S.A.S DE LA CIUDAD DE CÚCUTA."

Jurados: **Ing. FABIO ORLANDO SEGURA ESCOBAR**
Ing. PEDRO ANTONIO GARZON AGUDELO
Lic. ANA MILENA GÓMEZ SOTO

Director: DIANA PATRICIA MENDOZA ANGARITA

Nombre del estudiante	Código	Letra	Calificación Número
FREDDY STEVEN QUINTERO PARRA	1191227	CUATRO	4.0
JEFFERSON JESÚS MENDOZA GALLARDO	1191134	CUATRO	4.0

APROBADA

Ing. FABIO ORLANDO SEGURA ESCOBAR
Ing. PEDRO ANTONIO GARZON AGUDELO
Lic. ANA MILENA GÓMEZ SOTO

Vo.Bo. ROSA PATRICIA RAMÍREZ
Coordinadora Comité Curricular
Ingeniería Industrial

Jessica M.

Contenido

	pág.
Introducción	15
1. Problema	16
1.1 Título	16
1.2 Planteamiento del Problema	16
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	21
1.5.1 Objetivo general	21
1.5.2 Objetivos específicos	21
1.6 Alcance y Limitaciones	22
1.6.1 Alcance	22
1.6.2 Limitaciones	22
2. Marco Referencial	23
2.1 Antecedentes	23
2.2 Marco Contextual	24
2.2.1 Generalidades	24
2.2.2 Direccionamiento de la empresa	26
2.2.3 Organigrama LOGISTCARGA S.A.S.	29
2.3 Marco Teórico	29

2.3.1	Gestión de la calidad	29
2.3.2	Sistema de Gestión de Calidad	29
2.3.3	Diagnóstico Organizacional	31
2.3.4	Análisis del entorno	31
2.3.5	Direccionamiento Estratégico	35
2.3.6	Política de Calidad	36
2.3.7	Objetivos de Calidad	37
2.3.8	Indicadores de Calidad	38
2.3.9	Principios del sistema de gestión de calidad	38
2.3.10	Proceso	39
2.3.11	Estructura Documental	42
2.3.12	Manual de Calidad	44
2.3.13	Procedimientos Generales	44
2.3.14	Procedimientos Específicos o Instructivos de Trabajo	45
2.3.15	Información documentada de Calidad	45
2.3.16	Gestión del riesgo basado en la norma ISO 31000	45
2.4	Marco Conceptual	47
2.5	Marco Legal	50
3.	Diseño Metodológico	51
3.1	Tipo de Investigación	51
3.2	Población y Muestra	52
3.2.1	Población	52
3.2.2	Muestra	52
3.3	Instrumentos para la Recolección de la Información	52

3.3.1 Fuentes primarias	52
3.3.2 Fuentes secundarias	53
3.4 Análisis de la Información	53
4. Diseño del Sistema de Gestión de Calidad	54
4.1 Diagnóstico de la Situación Actual	54
4.1.1 Reconocimiento de la empresa	54
4.1.2 Diagnóstico según la Norma NTC ISO 9001:2015 en LOGISCARGA SAS.	56
4.1.3 Análisis del diagnóstico del Sistema de Gestión de Calidad según la NTC ISO 9001:2015	57
4.1.4 Análisis de los resultados del diagnóstico	61
4.2 Análisis del Contexto Externo	62
4.2.1 Comprendiendo la organización y su contexto	62
4.2.2 Contexto externo de la organización	63
4.2.3 Análisis externo de la empresa	69
4.2.4 Análisis interno de la empresa	73
4.2.5 Análisis DOFA	76
4.2.6 Estrategias de la matriz DOFA	79
4.2.7 Análisis de las partes interesadas	80
4.3 Direccionamiento Estratégico y Planeación	92
4.3.1 Definición del alcance y exclusiones	93
4.3.2 Misión, visión y valores corporativos de LOGISTCARGA S.A.S.	94
4.3.3 Misión	95
4.3.4 Visión	97
4.3.5 Definición de la política de calidad	98

4.3.6 Definición de los objetivos de calidad y sus indicadores	102
4.3.7 Identificación de los procesos	106
4.4 Modelo de Gestión de Riesgo	107
4.4.1 Establecimiento del contexto	107
4.4.2 Análisis interno	108
4.4.3 Análisis externo	109
4.4.4 Identificación del riesgo	112
4.4.5 Análisis y evaluación del riesgo	114
4.4.6 Tratamiento del riesgo	117
4.5 Documentación del Sistema de Gestión de Calidad	119
4.5.1 Estructura documental	120
4.5.2 Caracterización de los procesos	120
4.5.3 Presentación del sistema de gestión de calidad	123
4.5.4 Encabezado de la página	123
4.5.5 Contenido de un documento del SGI	123
4.5.6 Identificación y legibilidad de los documentos	124
4.5.7 Identificación documentos con formato	126
4.5.8 Control de Documentos	126
4.5.9 Control de Información Documentada	129
4.5.10 Procedimientos obligatorios del sistema del Sistema de Gestión de Calidad.	130
5. Conclusiones	133
6. Recomendaciones	135
Referencias Bibliográficas	137
Anexos	139