

	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): INGRID YULIETH APELLIDOS: MORA CARVAJAL_____

NOMBRE(S): YULIANA MARÍA APELLIDOS: LIZCANO BAUTISTA_____

FACULTAD: INGENIERÍA_____

PLAN DE ESTUDIOS: INGENIERÍA INDUSTRIAL_____

DIRECTOR:

NOMBRE(S): MARTHA SOFÍA APELLIDOS: ORJUELA ABRIL_____

TÍTULO DEL TRABAJO (TESIS): DISEÑO DE UN SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD BAJO LOS LINEAMIENTOS DE LA NTC ISO 9001:2015 PARA LA COMERCIALIZADORA MONTES DE COLOMBIA S.A.S., SUCURSAL BARRIO LA PLAYA EN LA CIUDAD DE CÚCUTA_____

RESUMEN

Se realizó un diagnóstico de la situación actual de la Comercializadora Montes de Colombia S.A.S, sucursal barrio La Playa en cuanto al cumplimiento de los requisitos exigidos por la NTC ISO 9001:2015. De igual forma se estableció el direccionamiento estratégico alineado con el Sistema de Gestión de la Calidad. Posteriormente se determinaron y caracterizaron los procesos de la organización y a su vez se identificaron, analizaron, evaluaron y trataron los riesgos presentes en cada uno de ellos. Finalmente se elaboró la documentación requerida por la NTC ISO 9001:2015 y la necesaria para garantizar la adecuada planeación, ejecución y control de los procesos del SGC.

PALABRAS CLAVE: Sistema, Gestión, Calidad, Proceso, Riesgo.

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 LA CALIDAD BAJO LOS LINEAMIENTOS
DE LA NTC ISO 9001:2015 PARA LA COMERCIALIZADORA MONTES DE COLOMBIA
S.A.S., SUCURSAL BARRIO LA PLAYA EN LA CIUDAD DE CÚCUTA

INGRID YULIETH MORA CARVAJAL
YULIANA MARÍA LIZCANO BAUTISTA

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

2017

DISEÑO DE UN SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD BAJO LOS LINEAMIENTOS
DE LA NTC ISO 9001:2015 PARA LA COMERCIALIZADORA MONTES DE COLOMBIA
S.A.S., SUCURSAL BARRIO LA PLAYA EN LA CIUDAD DE CÚCUTA

INGRID YULIETH MORA CARVAJAL
YULIANA MARÍA LIZCANO BAUTISTA

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

Directora

MARTHA SOFÍA ORJUELA ABRIL
Ingeniero Industrial

M.Sc. Administración de Empresas con especialidad en Dirección de Proyectos

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: Abril, 05 del 2017

HORA: 03:00 P.M. - 04:00 P.M.

LUGAR: CREAD SALA 3

PLAN DE ESTUDIOS: INGENIERIA INDUSTRIAL

Título de la Tesis: "DISEÑO DE UN SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD BAJO LOS LINEAMIENTOS DE LA NTC ISO 9001:2015 PARA LA COMERCIALIZADORA MONTES DE COLOMBIA S.A.S, SUCURSAL BARRIO LA PLAYA EN LA CIUDAD DE CÚCUTA."

Jurados: **Ing. PEDRO ANTONIO GARZÓN AGUDELO**
Ing. ALIX BELEN MARTINEZ ROJAS
Lic. ANA MILENA GÓMEZ SOTO

Director: Ing. MARTHA SOFIA ORJUELA ABRIL

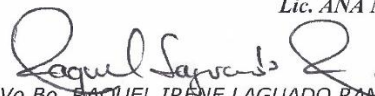
Nombre del estudiante	Código	Calificación	
		Letra	Número
INGRID YULIETH MORA CARVAJAL	1191266	CUATRO, TRES	4.3
YULIANA MARIA LIZCANO BAUTISTA	1191267	CUATRO, TRES	4.3

APROBADA


Ing. PEDRO ANTONIO GARZÓN AGUDELO


Ing. ALIX BELEN MARTINEZ ROJAS


Lic. ANA MILENA GÓMEZ SOTO


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



Contenido

	pág.
Introducción	17
1. Problema	19
1.1 Título	19
1.2 Planteamiento del Problema	19
1.3 Formulación del Problema	21
1.4 Justificación	21
1.4.1 A nivel de la empresa	21
1.4.2 A nivel del estudiante	21
1.5 Objetivos	22
1.5.1 Objetivo General	22
1.5.2 Objetivos Específicos	22
1.6 Delimitaciones	23
1.6.1 Delimitación Espacial	23
1.6.2 Delimitación Temporal	23
1.7 Alcances y Limitaciones	23
1.7.1 Alcances	23
1.7.2 Limitaciones	23
2. Marco Referencial	24
2.1 Antecedentes	24
2.2 Marco Contextual	27
2.2.1 Información de la empresa	27

2.2.2 Misión	28
2.2.3 Visión	29
2.2.4 Valores	29
2.2.5 Servicios que ofrece	30
2.3 Marco Teórico	31
2.3.1 Sistema de Gestión de la Calidad	31
2.3.2 Principios de calidad	32
2.3.3 Diagnóstico de la situación en cuanto al Sistema de Gestión de la Calidad	32
2.3.4 Estructura organizacional	33
2.3.5 Manual de funciones	33
2.3.6 Política de la calidad	34
2.3.7 Objetivo de la calidad	35
2.3.8 Enfoque basado en procesos	36
2.3.9 Ciclo Planificar-Hacer-Verificar-Actuar	37
2.3.10 Pensamiento basado en riesgos	38
2.3.11 Mapa de procesos	39
2.3.12 Caracterización de los procesos	41
2.3.13 Documentación del Sistema de Gestión de la Calidad	42
2.4 Marco Conceptual	42
2.5 Marco Legal	45
3. Diseño Metodológico	47
3.1 Tipo de Investigación	47
3.2 Población y Muestra	47

3.2.1 Población	47
3.2.2 Muestra	48
3.3 Instrumentos para la Recolección de Información	48
3.3.1 Fuentes Primarias	48
3.3.2 Fuentes Secundarias	48
3.4 Análisis de la Información	49
4. Diseño del Sistema de Gestión de la Calidad	50
4.1 Diagnóstico de la situación actual de la empresa en cuanto al cumplimiento de los requisitos de la ISO NTC 9001:2015	50
4.1.1 Resultados y análisis del diagnóstico de la situación actual en cuanto al cumplimiento de los requisitos de la ISO NTC 9001:2015	51
4.2 Diagnóstico a nivel organizacional	60
4.2.1 Herramienta PESTEL	60
4.2.2 Matriz DOFA	61
4.3 Partes interesadas	64
4.3.1 Identificación de las partes interesadas	64
4.3.2 Requisitos de las partes interesadas	65
4.3.3 Estrategias para la satisfacción de los requisitos de las partes interesadas	70
4.4 Contexto de la organización	75
4.5 Estructura organizacional y manual de funciones	77
4.5.1 Estructura organizacional	77
4.5.2 Manual de funciones	78
4.6 Direccionamiento Estratégico	79

4.6.1 Misión	80
4.6.2 Visión	81
4.6.3 Comité de la calidad	82
<i>4.6.3.1 Conformación del comité de la calidad</i>	82
<i>4.6.3.2 Objetivo del comité de la calidad</i>	83
<i>4.6.3.3 Responsabilidades del comité de la calidad</i>	83
<i>4.6.3.4 Funciones del comité de la calidad</i>	84
4.6.4 Alcance y exclusiones del Sistema de Gestión de la Calidad	84
4.6.5 Política de la calidad	85
4.6.6 Objetivos de la calidad	89
4.7 Identificación y caracterización de los procesos	92
4.7.1 Identificación de los procesos	92
4.7.2 Clasificación de los procesos	93
4.7.3 Mapa de procesos	94
4.7.4 Caracterización de los procesos	94
<i>4.7.4.1 Indicadores de los procesos del Sistema de Gestión de la Calidad</i>	97
4.8 Modelo de Gestión del Riesgo	101
4.8.1 Identificación del riesgo	101
4.8.2 Análisis del riesgo	101
4.8.3 Evaluación del riesgo	103
4.8.4 Tratamiento del riesgo	104
4.8.5 Matriz de riesgos	105
4.9 Documentación del Sistema de Gestión de la Calidad	107

4.9.1 Estructuración y normalización de la documentación	107
4.9.1.1 <i>Encabezado de los documentos</i>	107
4.9.1.2 <i>Identificación de los documentos</i>	108
4.9.1.3 <i>Estructura de los documentos</i>	110
4.9.1.4 <i>Elaboración de documentos</i>	112
5. Conclusiones	115
6. Recomendaciones	117
Referencias bibliográficas	119
Anexos	119