



**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): ANDRES ISACHAR **APELLIDOS:** PARADA FIGUEROA

NOMBRE(S): YENY ROQUELINA **APELLIDOS:** MENDOZA LAGUADO

FACULTAD: INGENIERÍA

PLAN DE ESTUDIOS: INGENIERÍA INDUSTRIAL

DIRECTOR:

NOMBRE(S): MARTHA SOFIA **APELLIDOS:** ORJUELA ABRIL

TÍTULO DEL TRABAJO (TESIS): TRANSICIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD DE LA INMOBILIARIA ASESORÍA FIDUCIARIA S.A.S SEGÚN LA NTC ISO 9001: 2008 A LA 9001: 2015 EN LA CIUDAD DE SAN JOSÉ DE CÚCUTA

RESUMEN

El presente proyecto tiene como finalidad realizar la transición del sistema de gestión de calidad de la Inmobiliaria Asesoría Fiduciaria S.A.S según la NTC – ISO 9001: 2008 a la 9001: 2015 en la ciudad de San José de Cucúta. Se utiliza una investigación descriptiva, ya que se desea conocer el estado actual, respecto a su sistema de gestión de la calidad con relación a la actualización de la norma NTC ISO 9001:2015. En los resultados se elabora un diagnóstico que permite conocer el estado actual del sistema de gestión de calidad. Seguidamente, se actualiza la planeación estratégica existente. Se utiliza un modelo de gestión del riesgo aplicable al sistema de gestión de la calidad. Igualmente, se actualiza la documentación existente. Se elabora la documentación faltante, según los hallazgos encontrados en el diagnóstico aplicado. Finalmente, se sensibiliza a los líderes de proceso de la Inmobiliaria.

PALABRAS CLAVE: Sistema de gestión de calidad, planeación estratégica, gestión de riesgo, inmobiliaria

CARACTERÍSTICAS:

PÁGINAS: 208 **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

TRANSICIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD DE LA INMOBILIARIA
ASESORÍA FIDUCIARIA S.A.S SEGÚN LA NTC ISO 9001: 2008 A LA 9001: 2015 EN LA
CIUDAD DE SAN JOSÉ DE CÚCUTA

ANDRES ISACHAR PARADA FIGUEROA
YENY ROQUELINA MENDOZA LAGUADO

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

2017

TRANSICIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD DE LA INMOBILIARIA
ASESORÍA FIDUCIARIA S.A.S SEGÚN LA NTC ISO 9001: 2008 A LA 9001: 2015 EN LA
CIUDAD DE SAN JOSÉ DE CÚCUTA

ANDRES ISACHAR PARADA FIGUEROA
YENY ROQUELINA MENDOZA LAGUADO

Trabajo de grado presentado como requisito para optar al título de:

Ingeniera Industrial

Directora

MARTHA SOFIA ORJUELA ABRIL

Ingeniera Industrial

Msc. En Administración de empresas

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: 04:00 P.M. - 05:00 P.M.
LUGAR: Laboratorios Empresariales 102
PLAN DE ESTUDIOS: INGENIERIA INDUSTRIAL

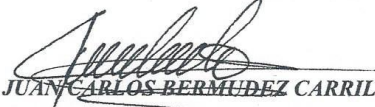
Título de la Tesis: "TRANSICIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD DE LA INMOBILIARIA ASESORÍA FIDUCIARIA S.A.S SEGÚN LA NTC ISO 9001:2008 A LA 9001:2015 EN LA CIUDAD DE SAN JOSÉ DE CÚCUTA."

Jurados: Ing. JUAN CARLOS BERMUDEZ CARRILLO
Ing. RUTH REYES VILLALBA
Lic. ANA MILENA GÓMEZ SOTO

Director: Ing. MARTHA SOFIA ORJUELA ABRIL

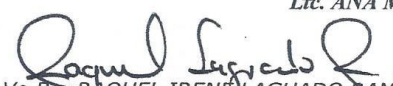
Nombre del estudiante	Código	Calificación	
		Letra	Número
YENY ROQUELINA MENDOZA LAGUADO	1191336	CUATRO, TRES	4.3
ANDRES ISACHAR PARADA FIGUEROA	1191103	CUATRO, TRES	4.3

APROBADA


Ing. JUAN CARLOS BERMUDEZ CARRILLO


Ing. RUTH REYES VILLALBA


Lic. ANA MILENA GÓMEZ SOTO


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


Jessica M.

Contenido

	pág.
Introducción	15
1. Problema	17
1.1 Título	17
1.2 Planteamiento del Problema	17
1.3 Formulación del Problema	18
1.4 Justificación	18
1.4.1 A nivel de la empresa	18
1.4.2 A nivel del estudiante	19
1.5 Objetivos	19
1.5.1 Objetivo general	19
1.5.2 Objetivos específicos	19
1.6 Alcance y Limitaciones	20
1.6.1 Alcance	20
1.6.2 Limitaciones	20
2. Marco Referencial	22
2.1 Antecedentes	22
2.2 Marco Teórico	25
2.2.1 Diagnostico	27
2.2.2 Familia de las Normas ISO 9000	28
2.2.3 Sistema de gestión de calidad	29
2.2.4 Contexto de una organización	29
2.2.5 Partes interesadas	29

2.2.6 Principios de la gestión de la calidad	30
2.2.6.1 Enfoque al cliente	30
2.2.6.2 Liderazgo	31
2.2.6.3 Compromiso de las personas	31
2.2.6.4 Enfoque a procesos	31
2.2.6.5 Mejora	32
2.2.6.6 Toma de decisiones basada en la evidencia	32
2.2.6.7 Gestión de las relaciones	33
2.2.7 Pensamiento basado en riesgos	33
2.2.8 Información documentada	33
2.3 Marco Conceptual	34
2.4 Marco Contextual	41
2.4.1 Datos generales	41
2.4.2 Reseña histórica	41
2.5 Marco Legal	44
3. Diseño Metodológico	46
3.1 Tipo de Investigación	46
3.2 Población y Muestra	46
3.3 Instrumentos para la Recolección de Información	47
3.3.1 Fuentes primarias	47
3.3.2 Fuentes secundarias	47
3.4 Análisis de la Información	48
4. Resultados y Análisis de la Transición del Sistema de Gestión de Calidad	49

4.1 Diagnóstico que Permita Conocer el Estado actual del Sistema de Gestión de Calidad en la Inmobiliaria Asesoría Fiduciaria S.A.S, respecto a los Requisitos Establecidos en la Norma Internacional ISO 9001:2015	49
4.1.1 Aplicación del diagnóstico inicial del cumplimiento de la Norma ISO 9001: 2015	49
4.1.2 Resultado y análisis de la lista de verificación	86
4.2 Actualización de la Planeación Estratégica	104
4.2.1 Análisis organizacional	104
4.2.1.1 Análisis Perfil capacidad interna PCI	112
4.2.1.2 Análisis perfil de oportunidades y amenazas del medio POAM	116
4.2.1.3 Análisis pestal	118
4.2.1.4 Partes interesadas	127
4.2.2 Direccionamiento estratégico	146
4.2.2.1 Misión	148
4.2.2.2 Visión	149
4.2.3 Política y objetivos de calidad	151
4.3 Gestión del Riesgo	160
4.3.1 Identificación de los riesgos	160
4.3.2 Evaluación y control del riesgo	164
4.4 Actualización de la Documentación del SGC existente Conforme a los Requisitos de la NTC ISO 9001: 2015	179
4.5 Elaboración de la Documentación Faltante, que Garanticen el Cumplimiento de los Requisitos Establecidos en la NTC ISO 9001:2015	182

4.6 Sensibilización de los Cambios Representativos de la NTC ISO 9001:2015 a los Líderes del Proceso	184
4.6.1 Socialización de los cambios significativos	184
4.6.2 Socialización de la planeación estratégica y la gestión del riesgo	184
5. Conclusiones	187
6. Recomendaciones	190
Referencias Bibliográficas	192
Anexos	195