

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

RESUMEN TRABAJO DE GRADO

AUTOR(ES):

NOMBRE(S): SANDY LORENA **APELLIDOS:** PEDRAZA CARRILLO

FACULTAD: INGENIERIA

PLAN DE ESTUDIOS: INGENIERIA INDUSTRIAL

DIRECTOR:

NOMBRE(S): CLARA PAOLA **APELLIDOS:** BARRETO PEDRAZA

TÍTULO DEL TRABAJO (TESIS): ANÁLISIS DE RIESGOS PARA LOS PROCESOS DE LA EMPRESA CERÁMICA ITALIA COMO REQUISITO PARA LA ACTUALIZACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD BASADO EN LA NORMA ISO 9001:2015

RESUMEN

En este proyecto se tomó como punto de partida el diagnóstico del nivel de cumplimiento que tenía la organización respecto a los lineamientos de la actualización norma ISO 9001 versión 2015, en base a esto se determinó que una de las novedades de la norma era e enfoque basado en riesgos, por lo que el nivel de cumplimiento de los numerales referentes a esta temática era mínimo; posteriormente se identificaron diferentes metodologías para gestionar riesgos y seleccionar la más adecuada para la organización, una vez se determinó la metodología se establecieron herramientas para realizar el proceso de la gestión del riesgo, como formatos, criterios de calificación, matriz de riesgos; estas herramientas se aplicaron a cada uno de los procesos del Macroprocesos de la empresa Cerámica Italia S.A mediante reuniones con los líderes de proceso dado que estos tenían en conocimiento necesario para la actividad, finalmente se integró la gestión del riesgo al Sistema de Gestión y de esta manera se dio cumplimiento a los requisitos normativos del enfoque basado en riesgos de la norma.

PALABRAS CLAVE: ISO 9001- ENFOQUE BASADO EN RIESGOS – GESTIÓN DE RIESGOS- CONTEXO DE LA ORGANIZACIÓN – SISTEME DE GESTIÓN

CARACTERISTICAS:

PÁGINAS: 112 **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

ANÁLISIS DE RIESGOS PARA LOS PROCESOS DE LA EMPRESA CERÁMICA
ITALIA COMO REQUISITO PARA LA ACTUALIZACIÓN DEL SISTEMA DE
GESTIÓN DE CALIDAD BASADO EN LA NORMA ISO 9001:2015

SANDY LORENA PEDRAZA CARRILLO

UNIVERSIDAD FRANCISCO DE PAULA SANTANDER

FACULTAD DE INGENIERÍA

PLAN DE ESTUDIOS DE INGENIERÍA INDUSTRIAL

SAN JOSÉ DE CÚCUTA

2018

ANÁLISIS DE RIESGOS PARA LOS PROCESOS DE LA EMPRESA CERÁMICA
ITALIA COMO REQUISITO PARA LA ACTUALIZACIÓN DEL SISTEMA DE
GESTIÓN DE CALIDAD BASADO EN LA ISO 9001:2015

SANDY LORENA PEDRAZA CARRILLO

Trabajo de grado modalidad pasantías presentado para adquirir el título de ingeniero
Industrial.

Director:

CLARA PAOLA BARRETO PEDRAZA

Ingeniero Industrial

UNIVERSIDAD FRANCISCO DE PAULA SANTANDER

FACULTAD DE INGENIERÍA

PLAN DE ESTUDIOS DE INGENIERÍA INDUSTRIAL

SAN JOSE DE CUCUTA

2018

Acta de sustentación

ACTA DE SUSTENTACIÓN DE UN TRABAJO DE GRADO

FECHA: Junio, 21 del 2018

HORA: 09:00 A.M

LUGAR: Cread - Sala 2

PLAN DE ESTUDIOS: INGENIERIA INDUSTRIAL

Título de la Tesis: "ANÁLISIS DE RIESGO PARA LOS PROCESOS DE LA EMPRESA CERÁMICA ITALIA COMO REQUISITO PAR LA ACTUALIZACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD BASADO EN LA ISO 9001:2015."

Jurados: **Ing. JUAN CARLOS BERMUDEZ CARRILLO**
Ing. ALIX BELEN MARTÍNEZ ROJAS
Lic. ANA MILENA GÓMEZ SOTO

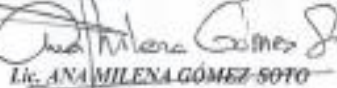
Director: Ing. CLARA PAOLA BARRETO PEDRAZA

Nombre del estudiante	Código	Calificación	
		Letra	Número
SANDY LORENA PEDRAZA CARRILLO	1191525	CUATRO	4.0

APROBADA


Ing. JUAN CARLOS BERMUDEZ CARRILLO


Ing. ALIX BELEN MARTÍNEZ ROJAS


Lic. ANA MILENA GÓMEZ SOTO


Vó. BO. RAQUEL IRENE AGUADO RAMÍREZ
Coordinadora Comité Curricular
Ingeniería Industrial

Resumen

En este proyecto se tomó como punto de partida el diagnóstico del nivel de cumplimiento que tenía la organización respecto a los lineamientos de la actualización norma ISO 9001 versión 2015, en base a esto se determinó que una de las novedades de la norma era e enfoque basado en riesgos, por lo que el nivel de cumplimiento de los numerales referentes a esta temática era mínimo; posteriormente se identificaron diferentes metodologías para gestionar riesgos y seleccionar la más adecuada para la organización, una vez se determinó la metodología se establecieron herramientas para realizar el proceso de la gestión del riesgo, como formatos, criterios de calificación, matriz de riesgos; estas herramientas se aplicaron a cada uno de los procesos del Macroprocesos de la empresa Cerámica Italia S.A mediante reuniones con los líderes de proceso dado que estos tenían en conocimiento necesario para la actividad, finalmente se integró la gestión del riesgo al Sistema de Gestión y de esta manera se dio cumplimiento a los requisitos normativos del enfoque basado en riesgos de la norma.

Abstract

In this project, a starting point was the diagnosis of the level of compliance that the organization had with respect to the guidelines of the update of the ISO 9001 standard, version 2015, based on this it was determined that one of the novelties of the standard was e in risks, so the level of compliance with the numerals refers to this issue was minimal; Subsequently, different methods for risk management were identified and the appropriate tool for the organization was selected. Once the methodology was established, tools were established to carry out the risk management process, such as formats, qualification criteria, risk matrix; These tools were applied to all the processes of Macroprocesses of the company Cerámica Italia SA through meetings with the process leaders that had these in the necessary knowledge for the activity, finally the risk management was integrated into the Management System and in this way the regulatory requirements of the risk-based approach of the standard were complied with.

Contenido

	Pág.
Introducción	4
1. Problema	6
1.1 Título	15
1.2 Planteamiento del Problema	15
1.3 Formulación del problema	17
1.4 Justificación	17
1.4.1 A nivel de la empresa.	17
1.4.2 A nivel del estudiante.	17
1.5 Objetivos	18
1.5.1 Objetivo General.	18
1.5.2 Objetivos específicos.	18
1.6 Alcances y limitaciones	19
1.6.1 Alcances.	19
1.6.2 Limitaciones.	19
2. Marco Referencial	20
2.1 Antecedentes	20
2.2 Marco contextual	22
2.2.1 Generalidades	23
2.2.2 ¿Quiénes Somos?	23
2.2.3 Misión	24
2.2.2. Visión	25

2.3 Marco teórico	25
2.3.1 Diagnostico.	26
2.3.2 Contexto interno y externo de la organización.	27
2.3.3 Gestión de calidad.	28
2.3.4 Sistema de Gestión de Calidad (SGC).	30
2.3.5 Gestión del riesgo.	31
2.3.6 Identificación, análisis y evaluación del riesgo.	34
2.4 Marco Conceptual	38
2.5 Marco Legal	40
3. Diseño Metodológico	33
3.1 Tipo de investigación.	41
3.2 Población y muestra.	41
3.2.1 Población.	41
3.2.2 Muestra.	42
3.3 Técnicas de recolección de la información.	42
3.3.1 Fuentes primarias.	42
3.3.2 Fuentes secundarias.	42
3.4 Análisis de la información.	42
4. Desarrollo del análisis de riesgos para los procesos de la empresa Cerámica Italia S.A.	44
4.1 Diagnóstico de cumplimiento de los lineamientos de la norma ISO 9001:2015	44
4.1.1 Capítulo 4. Contexto interno y externo de la organización	45

4.1.2	Capitulo 5. Liderazgo	46
4.1.3	Capitulo 6. Planificación	47
4.1.4.	Capítulo 7. Apoyo	48
4.1.5	Capítulo 8. Operación	49
4.1.6	Capítulo 9: Evaluación de desempeño	50
4.1.7	Capítulo 10. Mejora	51
4.2	Contexto interno y externo de la organización	52
4.2.1	Matriz POAM y PCI	53
4.2.2	Análisis DOFA.	55
4.2.3	Estrategias FO, FA, DO, DA.	57
4.3	Aplicar una metodología para la gestión del riesgo	58
4.3.1	Definición de metodología para la gestión del riesgo.	58
4.3.2	Establecimiento de las herramientas para la gestión del riesgo	60
4.3.3	Aplicación de herramientas para la gestión de riesgos.	66
4.4	Integración del riesgo al Sistema de Gestión de Calidad	79
4.4.1	Definición de actividades.	79
4.4.2.	Asociación de riesgos a cada proceso.	80
4.4.3	Procedimiento gestión del riesgo.	81
	Conclusiones	75
	Recomendaciones	86
	Bibliografía	79
	Anexos	84