

	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): LAURA MARCELA APELLIDOS: DUARTE GARCÍA

NOMBRE(S): _____ APELLIDOS: _____

FACULTAD: INGENIERÍA

PLAN DE ESTUDIOS: INGENIERÍA INDUSTRIAL

DIRECTOR:

NOMBRE(S): FABIO ORLANDO APELLIDOS: SEGURA ESCOBAR

CODIRECTOR:

NOMBRE(S): _____ APELLIDOS: _____

TÍTULO DEL TRABAJO (TESIS): DISEÑO DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD PARA EL INSTITUTO OVERSEAS EDUCATION PROGRAMS S.A.S. EN LA CIUDAD DE CÚCUTA, BASADO EN LA NORMA NTC ISO 9001:2015

RESUMEN

Este proyecto realizó un diseño del sistema de gestión de la calidad para el Instituto Overseas Education Programs S.A.S. en la ciudad de Cúcuta, basado en la norma NTC ISO 9001:2015. Para ello, se realizó una investigación descriptiva, utilizando el método de análisis, con el que se logró caracterizar un objeto de estudio o una situación concreta. Para la recolección de información se utilizó una lista de verificación estructurada. Para el análisis de contexto se emplearon entrevistas estructuradas. Como población se abordó a todo el personal del instituto de inglés en sus diferentes áreas, como son: administrativos, operativos y comercial. El muestreo corresponde al total del número de personas que hacen parte de la empresa, los 14 trabajadores del Instituto OEP. Se diseñó, el Sistema de Gestión de la Calidad para el Instituto Overseas Education Programs (OEP) en la Ciudad de Cúcuta, basado en la norma NTC ISO 9001:2015. Se logró, diagnosticar la situación actual de la empresa, respecto al grado del cumplimiento de los requisitos exigidos por la NTC ISO 9001:2015. Seguidamente, se realizó un análisis de contexto para identificar necesidades y expectativas de las partes interesadas y con base en ello, desarrollar el direccionamiento estratégico del Sistema de Gestión de Calidad. Posteriormente, se llevo a cabo la identificación y caracterización de los procesos del sistema de gestión de calidad, de acuerdo con la NTC ISO 9001: 2015, incluido un modelo de gestión de riesgos. Finalmente, se diseñó la documentación del Sistema de Gestión de Calidad bajo los lineamientos de la norma NTC ISO 9001: 2015.

PALABRAS CLAVE: Sistema de Gestión de la Calidad, NTC ISO 9001:2015, direccionamiento estratégico

CARACTERÍSTICAS:

PÁGINAS: 236 **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 DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD PARA EL INSTITUTO
OVERSEAS EDUCATION PROGRAMS S.A.S. EN LA CIUDAD DE CÚCUTA, BASADO
EN LA NORMA NTC ISO 9001:2015

LAURA MARCELA DUARTE GARCÍA

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

2019

DISEÑO DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD PARA EL INSTITUTO
OVERSEAS EDUCATION PROGRAMS S.A.S. EN LA CIUDAD DE CÚCUTA, BASADO
EN LA NORMA NTC ISO 9001:2015

LAURA MARCELA DUARTE GARCÍA

Trabajo de grado presentado como requisito para obtener el título de:

Ingeniero Industrial

Director:

FABIO ORLANDO SEGURA ESCOBAR

Ingeniero Químico

UNIVERSIDAD FRANCISCO DE PAULA SANTANDER

FACULTAD DE INGENIERÍA

PLAN DE ESTUDIOS DE INGENIERÍA INDUSTRIAL

SAN JOSÉ DE CÚCUTA

2019

ACTA DE SUSTENTACIÓN DE TRABAJO DE GRADO

FECHA: 20 de noviembre de 2019

HORA: 4:00 p.m.

LUGAR: sala de proyección 3

PLAN DE ESTUDIOS: INGENIERIA INDUSTRIAL

TÍTULO DE LA TESIS: "DISEÑO DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD PARA EL INSTITUTO OVERSEAS EDUCATION PROGRAMS S.A.S. EN LA CIUDAD DE CÚCUTA, BASADO EN LA NORMA NTC ISO 9001:2015."

JURADOS: ALIX BELEN MARTINEZ ROJAS
FABIAN YESID DAVILA LOPEZ
ANA MILENA GÓMEZ SOTO

DIRECTOR: **FABIO ORLANDO SEGURA ESCOBAR**

NOMBRE DEL ESTUDIANTE	CÓDIGO	CALIFICACIÓN LETRA	NÚMERO
LAURA MARCELA DUARTE GARCIA	1191859	cuatro, cuatro	4,4

APROBADA

Alix Belén Martínez R.
ALIX BELEN MARTINEZ ROJAS

Fabian Yesid Davila Lopez
FABIAN YESID DAVILA LOPEZ

Ana Milena Gómez S.
ANA MILENA GÓMEZ SOTO

Gaudy C Prada B.
V.B. GAUDY CAROLINA PRADA BOTÍA
Director Plan de Estudios
Ingeniería Industrial

Mónica M

Contenido

	pág.
Introducción	16
1. Problema	18
1.1 Título	18
1.2 Planteamiento del Sistema	18
1.3 Formulación del Problema	21
1.4 Justificación	21
1.4.1 A nivel de la organización	21
1.4.2 A nivel de estudiante	22
1.5 Objetivos	22
1.5.1 Objetivo general	22
1.5.2 Objetivos específicos	22
1.6 Alcances y Limitaciones	23
1.6.1 Alcance	23
1.6.2 Limitaciones	23
2. Marco Referencial	24
2.1 Antecedentes	24
2.1.1 Antecedentes internacionales	24
2.1.2 Antecedentes nacionales	26
2.1.3 Antecedentes locales	28
2.2 Marco Teórico	29
2.2.1 Calidad	29

2.2.2 Sistema de gestión de calidad	31
2.2.3 Ciclo PHVA	32
2.2.4 Diagnóstico organizacional	34
2.2.4.1 Análisis POAM	35
2.2.4.2 Análisis PCI	36
2.2.4.3 Análisis FODA	36
2.2.5 Direccionamiento estratégico	37
2.2.5.1 Misión	38
2.2.5.2 Visión	39
2.2.5.3 Política de calidad	39
2.2.5.4 Objetivos	41
2.2.5.5 Indicadores	41
2.2.6 Caracterización de procesos	42
2.2.7 Gestión del riesgo	44
2.2.8 Mapa de procesos	46
2.2.9 Información documentada	48
2.3 Marco Conceptual	51
2.4 Marco Contextual	53
2.4.1 Logo	53
2.4.2 Quiénes somos	53
2.4.3 Portafolio	54
2.4.4 Servicios adicionales	54
2.4.5 Misión	55

2.4.6 Visión	55
2.4.7 Estructura organizacional.	55
2.4.8 Fines institucionales	56
2.5 Marco Legal	56
3. Diseño Metodológico	57
3.1 Tipo de Investigación	57
3.2 Población y Muestra	58
3.2.2 Población	58
3.2.2 Muestra	58
3.3 Instrumentos para la Recolección de Información	58
3.3.1 Fuentes primarias	58
3.3.2 Fuentes secundarias	59
3.4 Análisis de la Información	59
4. Diseño del Sistema de Gestión de Calidad	61
4.1 Diagnóstico y línea Base del Sistema de Gestión	61
4.1.1 Diagnóstico inicial	62
4.1.2 Análisis de resultados obtenidos en el diagnóstico de la lista de verificación	94
4.2 Análisis de Contexto y Direccionamiento Estratégico del Sistema de Gestión de Calidad	104
4.2.1 Análisis POAM	105
4.2.2 Análisis PCI	112
4.2.3 Análisis matriz FODA	119
4.2.4 Identificación de necesidades y expectativas de las partes interesadas	124

4.2.5 Misión	132
4.2.6 Visión	132
4.2.7 Alcance del sistema de gestión de calidad	133
4.2.8 Política de calidad	133
4.2.9 Objetivos de calidad	139
4.2.10 Indicadores	141
4.3 Identificación y Caracterización de los Procesos del Sistema de Gestión de Calidad y su Articulación con la Gestión de Riesgos	145
4.3.1 Mapa de procesos Overseas Education Programs S.A.S	146
4.3.2 Caracterización de los procesos de la organización	148
4.3.3 Modelo de Gestión de Riesgos	149
4.3.4 Comunicación y Consulta	150
4.3.4.1 Identificación del Riesgo	151
4.3.4.2 Análisis del Riesgo	161
4.3.4.3 Valoración del Riesgo	163
4.3.4.4 Tratamiento del riesgo	164
4.3.4.5 Seguimiento e Informe	177
4.4 Documentación del Sistema de Gestión de Calidad	178
4.4.1 Documentación obligatoria	179
4.4.3 Documentación no obligatoria necesaria	180
4.4.3.1 Documentos de primer nivel para Overseas Education Programs	182
4.4.3.2 Documentos de segundo nivel para Overseas Education Programs	182
4.4.3.3 Documentos de tercer nivel para Overseas Education Programs	183

4.4.3.5 Documentos de cuarto nivel para Overseas Education Programs	186
4.3.3.6 Documentos de quinto nivel para Overseas Education Programs	187
5. Conclusiones	191
6. Recomendaciones	193
Referencias Bibliográficas	195
Anexos	202