

	GESTIÓN DE RECURSOS Y SERVICIOS BIBLIOTECARIOS	Código	FO-SB-12/v0
	ESQUEMA HOJA DE RESUMEN	Página	1/138

RESUMEN TRABAJO DE GRADO

AUTOR(ES): NOMBRES Y APELLIDOS COMPLETOS

NOMBRE(S): RONALDO ANDRÉS APELLIDOS: BELTRÁN RUEDA

NOMBRE(S): JORGE YOJAN APELLIDOS: CONTRERAS CARRILLO

NOMBRE(S): _____ APELLIDOS: _____

FACULTAD: INGENIERÍA

PLAN DE ESTUDIOS: INGENIERÍA INDUSTRIAL

DIRECTOR:

NOMBRE(S): RUTH LEONOR APELLIDOS: REYES VILLALBA

NOMBRE(S): _____ APELLIDOS: _____

TÍTULO DEL TRABAJO (TESIS): DISEÑO DE LA DOCUMENTACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD BAJO LOS LINEAMIENTOS DE LA NORMA ISO 9001: 2015 PARA LA EMPRESA FUNDICIÓN CARRASCAL DE LA CIUDAD DE CÚCUTA

RESUMEN

La norma ISO 9001:2015 se ha convertido en un modelo para el aseguramiento de la calidad en el desarrollo, el diseño, el servicio, la producción y la instalación de un producto o servicio de cualquier empresa y sector. Teniendo en mente lo anterior, la realización del proyecto consto de 4 etapas, el inicio, en el cual se definieron el alcance y procedimientos necesarios a realizar; la planificación, en la cual se estableció el cronograma de actividades con las fechas acordes a la disponibilidad de la empresa FUNDICIÓN CARRASCAL; la ejecución, donde se usaron diferentes matrices para la recolección de información y realización de diagnóstico, además del cumplimiento de objetivos, y el cierre del proyecto, terminando con las conclusiones y valoración final del éxito del proyecto.

PALABRAS CLAVE: Gestión, calidad, documento, mejora, no conformidad.

CARACTERÍSTICAS:

PÁGINAS: 138 PLANOS: ILUSTRACIONES: CD ROOM:

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 LA DOCUMENTACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD BAJO
LOS LINEAMIENTOS DE LA NORMA ISO 9001: 2015 PARA LA EMPRESA FUNDICIÓN
CARRASCAL DE LA CIUDAD DE CÚCUTA

RONALDO ANDRÉS BELTRÁN RUEDA
JORGE YOJAN CONTRERAS CARRILLO

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

2019

4DISEÑO DE LA DOCUMENTACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD BAJO
LOS LINEAMIENTOS DE LA NORMA ISO 9001: 2015 PARA LA EMPRESA FUNDICIÓN
CARRASCAL DE LA CIUDAD DE CÚCUTA

RONALDO ANDRÉS BELTRÁN RUEDA

JORGE YOJAN CONTRERAS

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

Directora

RUTH LEONOR REYES VILLALBA

Ingeniera de Producción Industrial

Especialista en Alta Gerencia

Magister en Sistemas Integrados de Gestión

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: 29 de agosto de 2019

HORA: 9:00 a.m

LUGAR: Sala 4 el cread..

PLAN DE ESTUDIOS: INGENIERIA INDUSTRIAL


TÍTULO DE LA TESIS: "DISEÑO DE LA DOCUMENTACIÓN DEL SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD BAJO LOS LINEAMIENTOS DE LA NORMA ISO 9001:2015 PARA LA EMPRESA FUNDICION CARRASCAL DE LA CIUDAD DE CÚCUTA "

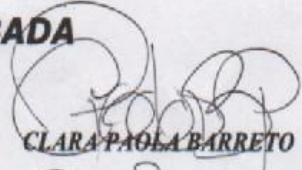
JURADOS: PEDRO ANTONIO GARZÓN AGUDELO
CLARA PAOLA BARRETO
ANA MILENA GÓMEZ SOTO

DIRECTOR: RUTH LEONOR REYES VILLALBA

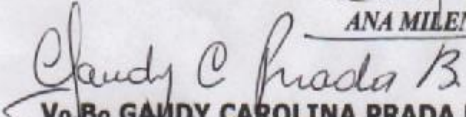
NOMBRE DEL ESTUDIANTE	CÓDIGO	CALIFICACIÓN	NÚMERO
JORGE YOJAN CONTRERAS	1192181	cuatro, dos LETRA	4,2
RONALDO BELTRAN	1191928	cuatro, dos	4,2

APROBADA


PEDRO ANTONIO GARZÓN AGUDELO


CLARA PAOLA BARRETO


ANA MILENA GÓMEZ SOTO


Vo.Bo GAUDY CAROLINA PRADA BOTÍA

Director Plan de Estudios
Ingeniería Industrial

Magde M.

Contenido

	pág.
Introducción	14
1. El Problema	16
1.1 Título	16
1.2 Planteamiento del Problema	16
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 Alcances y Limitaciones	20
1.6.1 Alcances	20
1.6.2 Limitaciones	20
2. Marco Referencia	21
2.1 Antecedentes	21
2.2 Marco contextual	23
2.2.1 Reseña histórica	23
2.2.2 Misión	23
2.2.3 Visión	24
2.2.4 Productos y/o servicios que ofrece	24

2.3 Marco Teórico	24
2.3.1 Familia de las normas ISO 9000	24
2.3.2 ISO 31000	25
2.3.3 Los siete principios de la calidad	26
2.3.4 Ciclo Planear-Hacer-Verificar-Actuar	28
2.3.5 Diagnóstico inicial	29
2.3.6 Contexto de la organización	30
2.3.7 Pensamiento basado en riesgos	30
2.3.8 Política de la calidad y objetivos de calidad	32
2.3.9 Estructura documental	33
2.3.10 Análisis PEST	34
2.3.11 Matriz DOFA	35
2.3.12 Modelo de las cinco fuerzas de Porter	35
2.3.13 Caracterización de los procesos	37
2.3.14 Procedimientos y registro obligatorio	39
2.3.15 Herramientas para la ejecución del proyecto	40
2.3.15.1 Capacitación del personal	40
2.3.15.2 Indicadores de medición del proceso	40
2.3.15.3 Auditorías internas	40
2.3.15.4 Diagnóstico inicial del sistema de gestión de calidad	41
2.3.16 Herramientas para la recolección de datos	41
2.3.16.1 Encuesta	41
2.3.16.2 Entrevista	41

2.4 Marco Conceptual	41
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	49
3.4 Análisis de la Información	49
4. Resultado y Análisis	50
4.1 Diagnóstico Inicial de la Organización	50
4.2 Identificación del Contexto	61
4.2.1 Análisis PEST	62
4.2.2 Análisis 5 fuerzas de Porter	66
4.2.3 Matriz DOFA	69
4.2.4 Identificación de las partes interesadas	70
4.3 Gestión del Riesgo	74
4.3.1 Contexto de la organización	74
4.3.2 Identificación de riesgos	75
4.3.3 Análisis del riesgo	80
4.4 Formulación de la Política de Calidad	89

4.4.1	Objetivos de calidad	90
4.4.2	Indicadores de gestión	91
4.5	Diseño del Sistema de Gestión de la Calidad y sus Procesos	95
4.5.1	Caracterización de los procesos	95
4.5.2	Documentación del sistema de gestión de la calidad	98
4.5.2.1	Estructura del encabezado	98
4.5.2.2	Codificación	99
4.5.3	Estructura de los procedimientos	100
4.6	Documentos requeridos por el Sistema de Gestión de Calidad y por la Organización	102
5.	Conclusiones	104
6.	Recomendaciones	106
	Referencias Bibliográficas	107
	Anexos	110