

	<b>GESTIÓN DE SERVICIOS ACADÉMICOS Y BIBLIOTECARIOS</b>		<b>CÓDIGO</b>	FO-GS-15
			<b>VERSIÓN</b>	02
	<b>ESQUEMA HOJA DE RESUMEN</b>		<b>FECHA</b>	03/04/2017
			<b>PÁGINA</b>	1 de 1
<b>ELABORÓ</b>		<b>REVISÓ</b>	<b>APROBÓ</b>	
Jefe División de Biblioteca		Equipo Operativo de Calidad	Líder de Calidad	

## RESUMEN TRABAJO DE GRADO

AUTOR(ES): NOMBRES Y APELLIDOS COMPLETOS

NOMBRE(S): JOSE ALDAIR \_\_\_\_\_ APELLIDOS: JAIMES JAIMES

FACULTAD: DE INGENIERIAS

PLAN DE ESTUDIOS: INGENIERIA INDUSTRIAL

DIRECTOR:

NOMBRE(S): CLARA PAOLA \_\_\_\_\_ APELLIDOS: BARRETO PEDRAZA

TÍTULO DEL TRABAJO (TESIS): DISEÑO DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD PARA EL CENTRO ANICENTER IPS ANIMAL, EN LA CIUDAD DE CÚCUTA, BASADO EN LA NORMA NTC ISO 9001:2015.

Dentro de la entidad AniCenter se vivió una fase de autoevaluación, donde la empresa estuvo comprometido a establecer un sistema en base a la gestión por procesos, buscando cumplir con las expectativas de los clientes internos y externos, dentro del trabajo de investigación, se encuentran múltiples variables que a través del proyecto se solucionan con ayuda del cuerpo de trabajo interno para su correcta implementación y gestión. Dentro de la empresa se elaboraron diversos ajustes en conjunto con la alta dirección, buscando establecer el cumplimiento de la norma y la satisfacción de los clientes en base a la experiencia y trazabilidad de la misma, usando la información, métodos de recolección y análisis, concluyendo el plan de trabajo completo.

PALABRAS CLAVE: CALIDAD, GESTION, PROCESOS, CONTROL, AUTOEVALUACION

CARACTERISTICAS:

PÁGINAS: 210 PLANOS:      ILUSTRACIONES:      CD ROOM:

DISEÑO DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD PARA EL CENTRO ANICENTER  
IPS ANIMAL, EN LA CIUDAD DE CÚCUTA, BASADO EN LA NORMA NTC ISO  
9001:2015.

JOSE ALDAIR JAIMES JAIMES

UNIVERSIDAD FRANCISCO DE PAULA SANTANDER  
FACULTAD DE INGENIERIA  
PLAN DE ESTUDIOS DE INGENIERIA INDUSTRIAL  
SAN JOSE DE CUCUTA

2021

DISEÑO DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD PARA EL CENTRO  
ANICENTER IPS ANIMAL, EN LA CIUDAD DE CÚCUTA, BASADO EN LA NORMA  
NTC ISO 9001:2015.

JOSE ALDAIR JAIMES JAIMES

Director

CLARA PAOLA BARRETO.

Ingeniera industrial

UNIVERSIDAD FRANCISCO DE PAULA SANTANDER

FACULTAD DE INGENIERÍA

PLAN DE ESTUDIOS DE INGENIERÍA INDUSTRIAL

SAN JOSÉ DE CÚCUTA

2021

## **ACTA DE SUSTENTACION DE TRABAJO DE GRADO**

FECHA: 19 de Octubre, 2021  
HORA: 08:00 a.m.  
LUGAR: GOOGLE MEET – CORREO INSTITUCIONAL UFPS  
PLAN DE ESTUDIOS: INGENIERÍA INDUSTRIAL

**TÍTULO DE LA TESIS: “DISEÑO DEL SISTEMA DE GESTION DE LA CALIDAD PARA EL CENTRO ANICENTER IPS ANIMAL, EN LA CIUDAD DE CUCUTA, BASADO EN LA NORMA NTC ISO 9001:2015 ”**

**JURADOS:** MIGUEL ALFREDO ACOSTA SUAREZ  
PEDRO ANTONIO GARZON AGUDELO

**DIRECTOR:** CLARA PAOLA BARRETO

<i>NOMBRE DEL ESTUDIANTE</i>	<i>CÓDIGO LETRA</i>	<i>CALIFICACIÓN</i>	<i>NÚMERO</i>
JOSE ALDAIR JAIMES JAIMES	1191947	cuatro, dos	4,2

## **APROBADA**

  
MIGUEL ALFREDO ACOSTA SUAREZ

  
PEDRO ANTONIO GARZON AGUDELO

  
**Vo.Bo GAUDY CAROLINA PRADA BOTÍA**  
Director Plan de Estudios  
Ingeniería Industrial  
Magda M.

## Contenido

	Pág.
Introducción	14
1. Problema	16
1.1 Título	16
1.2 Planteamiento del Sistema	16
1.3 Formulación del Problema	18
1.4 Justificación	18
1.4.1 A nivel de la organización	19
1.4.2 A nivel de estudiante	19
1.5 Objetivos	19
1.5.1 Objetivo General	19
1.5.2 Objetivos Específicos	20
1.6 Alcances y Limitaciones	20
1.6.1 Alcance	20
1.6.2 Limitaciones	21
2. Marco Referencial	21
2.1 Antecedentes	21
2.1.1 Antecedentes internacionales	21
2.1.2 Antecedentes nacionales	24

2.1.3	Antecedentes locales.	26
2.2	Marco Teórico	28
2.2.1	Calidad	28
2.2.2	Sistema de Gestión de Calidad	29
2.2.3	Ciclo PHVA	29
2.2.4	Diagnóstico organizacional	31
2.2.4.1	Análisis POAM	32
2.2.4.2	Análisis PCI	32
2.2.4.3	Análisis FODA	33
2.2.5	Direccionamiento estratégico	34
2.2.5.1	Misión.	35
2.2.5.2	Visión.	36
2.2.5.3	Política de calidad	36
2.2.5.4	Objetivos	38
2.2.5.5	Indicadores	38
2.2.6	Caracterización de procesos	39
2.2.7	Gestión del riesgo	41
2.2.8	Mapa de procesos	42
2.2.9	Información documentada	43
2.3	Marco Conceptual	45
2.4	Marco Contextual	47
2.4.1	Logo	47

2.4.2	Portafolio	47
2.4.3	Misión	51
2.4.4	Visión	51
2.4.5	Fines institucionales	51
2.4.6	Estructura organizacional	52
2.4.7	Marco legal	53
3.	Diseño Metodológico	53
3.1	Tipo de Investigación	53
3.2	Población y Muestra	54
3.2.1	Población	54
3.2.2	Muestra	54
3.3	Instrumentos para la Recolección de Información	55
3.3.1	Fuentes Primarias	55
3.3.2	Fuentes Secundarias	55
3.4	Análisis de la Información	56
4.	Diseño del sistema de gestión de calidad	57
4.1	Diagnostico y punto de partida	57
4.1.1	Diagnóstico inicial	58
4.1.2	Análisis de resultados obtenidos en el diagnóstico de la lista de verificación	77
4.2	Análisis de contexto y direccionamiento estratégico del Sistema de Gestión de Calidad	86
4.2.1	Análisis POAM	87

4.2.2 Análisis PCI	93
4.2.3. Análisis matriz FODA	98
4.2.4 Identificación de necesidades y expectativas de las partes interesadas	103
4.2.5 Misión	114
4.2.6 Visión	114
4.2.7 Alcance del sistema de gestión de calidad	115
4.2.8. política de calidad	116
4.2.9. Objetivos de calidad	118
4.2.10. Indicadores	120
4.3. Identificación y caracterización de los procesos del sistema de gestión de calidad y su articulación con la gestión de riesgos.	125
4.3.1. Mapa de procesos AniCenter I.P.S. Animal	126
4.3.2. Caracterización de los procesos de la organización	129
4.3.3. Modelo de gestión de riesgos	130
4.3.3.1 Comunicación y Consulta	131
4.3.3.2 Identificación del Riesgo	132
4.3.3.3 Análisis del riesgo	141
4.3.3.4. Valoración del riesgo	144
4.3.3.5. Tratamiento del riesgo	145
4.3.3.6. Seguimiento e informe	158
4.4 Documentación del sistema de gestión de calidad.	160
4.4.1. Documentación obligatoria	161

4.4.2. Documentación no obligatoria necesaria	161
4.4.2.1. Documentos de primero nivel para AniCenter IPS Animal	164
4.4.2.2. Documentos de segundo nivel para AniCenter IPS Animal	164
4.4.2.3. Documentos de tercer nivel para AniCenter IPS Animal	165
4.4.2.4. Documentos de cuarto nivel para AniCenter IPS Animal	167
4.4.2.5 Documentos de quinto nivel para AniCenter IPS Animal	168
Índice de Referencias	174
Bibliografía	180
Anexos	183