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

RESUMEN TRABAJO DE GRADO

AUTOR(ES):

NOMBRE(S): JULIETH JOVANA APELLIDOS: MALPICA PINEDA

NOMBRE(S): YEIDY ALEXANDRA APELLIDOS: CASTAÑO GOMEZ

FACULTAD: INGENIERIA

PLAN DE ESTUDIOS: INGENIERIA INDUSTRIAL

DIRECTOR:

NOMBRE(S): RUTH LEONOR APELLIDOS: REYES VILLALBA

TÍTULO DEL TRABAJO (TESIS): DISEÑO DE UN SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD EN LA EMPRESA OMANATEX EN LA CIUDAD DE SAN JOSÉ DE CÚCUTA, CONFORME A LA NORMA ISO 9001-2015.

El presente proyecto fue de gran importancia, ya que trato todos los aspectos que se desarrollan antes de diseñar un sistema de gestión de la calidad. Primero se realiza un diagnóstico inicial respecto a la norma ISO 9001:2015, en el cual se conoció la situación actual de la empresa. Seguido de esto se realizó un análisis de contexto tanto interno como externo que permitió identificar las oportunidades, amenazas, fortalezas y debilidades por medio de esto se plantearon estrategias a través de la matriz FODA, además se tiene en cuenta la norma ISO 9001:2015 para realizar el diseño del sistema de gestión de calidad en la empresa Omanatex S.A.S incluyendo un modelo de gestión de riesgos, en el cual se utilizó el ciclo PHVA.

PALABRAS CLAVES: Calidad, Ciclo PHVA, Satisfacción del cliente, información documentada, sistema, riesgos.

CARACTERISTICAS:

PÁGINAS: 190 PLANOS: ILUSTRACIONES: CD ROOM:

DISEÑO DE UN SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD EN LA EMPRESA
OMANATEX EN LA CIUDAD DE SAN JOSÉ DE CÚCUTA, CONFORME A LA NORMA
ISO 9001-2015

CASTAÑO GOMEZ YEIDY ALEXANDRA
MALPICA PINEDA JULIETH JOVANA

UNIVERSIDAD FRANCISCO DE PAULA SANTANDER

FACULTAD DE INGENIERÍA

PLAN DE ESTUDIOS DE INGENIERÍA INDUSTRIAL

CÚCUTA

2022

DISEÑO DE UN SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD EN LA EMPRESA
OMANATEX EN LA CIUDAD DE SAN JOSÉ DE CÚCUTA, CONFORME A LA NORMA
ISO 9001-2015

CASTAÑO GOMEZ YEIDY ALEXANDRA
MALPICA PINEDA JULIETH JOVANA

PROYECTO DE GRADO PARA OPTAR AL TÍTULO DE INGENIERO INDUSTRIA

DIRECTOR
RUTH LEONOR REYES VILLALBA
INGENIERO INDUSTRIAL

UNIVERSIDAD FRANCISCO DE PAULA SANTANDER

FACULTAD DE INGENIERÍA

PLAN DE ESTUDIOS DE INGENIERÍA INDUSTRIAL

CÚCUTA

2022

ACTA DE SUSTENTACIÓN DE TRABAJO DE GRADO

FECHA: 27 de Abril, 2022
HORA: 03:00 p. m.
LUGAR: Salón SC 301
PLAN DE ESTUDIOS: INGENIERIA INDUSTRIAL

TÍTULO DE LA TESIS: "DISEÑO DE UN SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD EN LA EMPRESA OMANATEX EN LA CIUDAD DE SAN JOSÉ DE CÚCUTA, CONFORME A LA NORMA ISO 9001-2015"

JURADOS: FABIO ORLANDO SEGURA ESCOBAR
CLARA PAOLA BARRETO PEDRAZA

DIRECTOR: RUTH LEONOR REYES VILLALBA

NOMBRE DEL ESTUDIANTE	CODIGO	CALIFICACIÓN LETRA	NUMERO
JULIETH JOVANA MALPICA PINEDA	1192079	cuatro, tres	4.3
YEIDY ALEXANDRA CASTAÑO GOMEZ	1192045	cuatro, tres	4.3


APROBADA



FABIO ORLANDO SEGURA ESCOBAR



CLARA PAOLA BARRETO PEDRAZA



Vo.Bo ÓSCAR MAYORGA TORRES

*Director Plan de Estudios
Ingeniería Industrial*
Mg.Sc.

Tabla de contenido

Introducción	15
1. Problema	16
1.1 Titulo	16
1.2 Planteamiento del Problema	16
1.3 Formulación del Problema	18
1.4 Justificación	18
1.4.1 Justificación a nivel de la empresa	18
1.4.2 Justificación nivel estudiante	18
1.5 Objetivos	19
1.5.1 Objetivo general	19
1.5.2 Objetivos específicos	19
1.6 Alcances y limitaciones	19
1.6.1 Alcance	19
1.6.2 Limitaciones	20
2. Marco Referencial	21
2.1 Antecedentes	21
2.1.1 Antecedentes internacionales	21
2.1.2 Antecedentes nacionales	22
2.1.3 Antecedentes regionales	24

2.2 Marco Teórico	26
2.2.1 Calidad	26
2.2.2 Sistema de gestión de calidad	26
2.2.3 Ciclo PHVA	27
2.2.4 Diagnostico Organizacional	28
2.2.5 Direccionamiento estratégico	30
2.2.6 Caracterización de procesos	34
2.2.7 Gestión del riesgo	35
2.2.8 Mapa de procesos	36
2.2.9 Información documentada	37
2.3 Marco Conceptual	39
2.4 Marco Contextual	41
2.4.1 Reseña histórica	41
2.4.2 Logo	42
2.4.3 Misión	42
2.4.4 Visión	43
2.5 Marco Legal	43
3. Diseño Metodológico	44
3.1 Tipo de Investigación	44
3.2 Población y Muestra	44

3.2.1 Población	44
3.2.2 Muestra	44
3.3 Técnicas e instrumentos para la recolección de información	45
3.3.1 Información primaria	45
3.3.2 Información secundaria	45
3.4 Análisis de la Información	46
4. Diseño del sistema de gestión de calidad	47
4.1. Diagnóstico y línea base del sistema de gestión	47
4.1.1. Diagnóstico inicial	48
4.1.2. Análisis de los resultados obtenidos en el diagnóstico de lista de verificación de la norma ISO 9001:2015	78
4.2 Análisis de contexto y direccionamiento estratégico del Sistema de Gestión de Calidad	90
4.2.1 Análisis POAM	91
4.2.2 Análisis PCI	97
4.2.3 Análisis matriz FODA	102
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	115

4.2.9 Objetivos de calidad	119
4.2.10.Indicadores	121
4.3 Identificación y caracterización de los procesos teniendo en cuenta la gestión del riesgo de cada uno	125
4.3.1 Mapa de proceso Omanatex S.A.S	126
4.3.2 Caracterización de los procesos	127
4.3.3 Modelo de gestión del riesgo	129
4.4. Documentación del sistema de gestión de calidad	156
Referencias	168
5. Conclusiones	171
6. Recomendaciones	173
Anexos	174