



RESUMEN TESIS DE GRADO

AUTOR (ES):

NOMBRE (S): GUILLERMINA

APELLIDOS: OLIVARES ZABALA

NOMBRE (S): LAURA YANETH

APELLIDOS: SUAREZ CASTELLANOS

FACULTAD: CIENCIAS EMPRESARIALES

PLAN DE ESTUDIOS: ADMINISTRACION FINANCIERA

DIRECTOR:

NOMBRE (S): FABIAN ENRIQUE

APELLIDOS: GUECHA GOMEZ

TITULO DE LA TESIS: DOCUMENTACION DE LOS PROCESOS ADMINISTRATIVOS DE CONTRATACION Y COMPRAS BAJO LOS PARAMETROS DE LA NTC ISO 9001:2008 EN LA INSTITUCION EDUCATIVA CLAUDIA MARIA PRADA DE LA CIUDAD DE SAN JOSE DE CUCUTA

RESUMEN:

En el presente proyecto se estableció un diagnóstico de la situación actual de las actividades administrativas de contratación y compras para determinar necesidades y requerimientos para su documentación de acuerdo a la norma NTC ISO 9001:2008, en la Institución Educativa Claudia María Prada en la ciudad de Cúcuta. Igualmente, se determinaron las actividades desarrolladas en el proceso administrativo de contratación y compras, con el fin de documentarlas bajo los parámetros de la NTC ISO 9001:2008. Por último, se diseñaron los documentos necesarios para el desarrollo del proceso que cumpla con los requisitos establecidos en la normatividad.

Palabras clave: sistema de gestión de calidad, compras, contratación, procesos.

CARACTERÍSTICAS:

PAGINAS: 108

PLANOS:

ILUSTRACIONES:

CD-ROM: 1

DOCUMENTACION DE LOS PROCESOS ADMINISTRATIVOS DE
CONTRATACION Y COMPRAS BAJO LOS PARAMETROS DE LA NTC ISO
9001:2008 EN LA INSTITUCION EDUCATIVA CLAUDIA MARIA PRADA DE LA
CIUDAD DE SAN JOSE DE CUCUTA

GUILLERMINA OLIVARES ZABALA
LAURA YANETH SUAREZ CASTELLANOS

UNIVERSIDAD FRANCISCO DE PAULA SANTANDER
FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
PLAN DE ESTUDIOS DE ADMINISTRACION FINANCIERA
SAN JOSE DE CUCUTA
2014

DOCUMENTACION DE LOS PROCESOS ADMINISTRATIVOS DE
CONTRATACIÓN Y COMPRAS BAJO LOS PARAMETROS DE LA NTC ISO
9001:2008 EN LA INSTITUCION EDUCATIVA CLAUDIA MARIA PRADA DE LA
CIUDAD DE SAN JOSE DE CUCUTA

GUILLERMINA OLIVARES ZABALA
LAURA YANETH SUAREZ CASTELLANOS

Trabajo de grado presentado como requisito para optar por el Título de
Administrador Financiero

Director
FABIAN ENRIQUE GUECHA GOMEZ
Ingeniero Industrial

UNIVERSIDAD FRANCISCO DE PAULA SANTANDER
FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
PLAN DE ESTUDIOS DE ADMINISTRACION FINANCIERA
SAN JOSE DE CUCUTA
2014



UNIVERSIDAD FRANCISCO DE PAULA SANTANDER
ACTA DE SUSTENTACIÓN DE UN TRABAJO DE GRADO
FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

HORA: 10:00 A.M.
FECHA: MARZO 12 DE 2014
LUGAR: CREAD SALA 4
JURADOS: LEYDY JOHANNA GONZALEZ PABON
DOLLY SMITH DIAZ GARCIA
MARCOS ANTONIO MOROS IBARRA

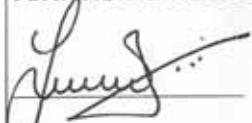
TITULO DE LA TESIS: DOCUMENTACION DE LOS PROCESOS ADMINISTRATIVOS DE CONTRATACION Y COMPRAS BAJO LOS PARAMETROS DE LA NTC ISO 9001:2008 EN LA INSTITUCION EDUCATIVA CLAUDIA MARIA PRADA DE LA CIUDAD DE SAN JOSE DE CUCUTA

DIRECTOR: FABIAN ENRIQUE GUECHA GOMEZ

NOMBRES DE LOS ESTUDIANTES	CODIGO	NOTA	CALIFICACION
<u>GUILLERMINA OLIVARES ZABALA</u>	<u>1490193</u>	<u>3.8</u>	<u>TRES. OCHO</u>
<u>LAURA YANETH SUAREZ CASTELLANOS</u>	<u>1490385</u>	<u>3.8</u>	<u>TRES. OCHO</u>

PLAN DE ESTUDIO: ADMINISTRACION FINANCIERA

FIRMAS DE LOS JURADOS:


VoBo.




02215


COORDINADOR COMITE CURRICULAR

AGRADECIMIENTOS

Las autoras del proyecto, manifiestan y expresan su agradecimiento:

A nuestros familiares, amigos y compañeros de academia por formar parte en la construcción de nuestras metas.

Al doctor, CARLOS ALBERTO TORRADO, Rector de la institución Educativa Claudia María Prada, por confiar en nosotras y permitirnos desarrollar el presente trabajo, este agradecimiento se hace extensivo también a todos los funcionarios y colaboradores de la institución, quienes siempre estuvieron dispuestos y aportantes para la consecución de nuestro propósito.

Al ingeniero, FABIAN ENRIQUE GUECHA GOMEZ, por sus aportes que fueron pieza fundamental para la construcción del presente trabajo.

A nuestra familia, Hijos, esposos, amigos y profesores quienes siempre fueron apoyo incondicional y columna vertebral durante este proceso académico.

GLOSARIO

ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD: parte de la gestión de la calidad orientada a proporcionar confianza en que se cumplirán los requisitos de la calidad.

CALIDAD: grado en el que un conjunto de características inherentes cumple con los requisitos.

CLIENTE: organización o persona que recibe un producto (consumidor, usuario final, minorista, beneficiado y comprador), puede ser interno o externo a la organización.

CONFORMIDAD: cumplimiento de un requisito.

CORRECCIÓN: acción tomada para eliminar una no conformidad detectada.

DOCUMENTO: información y su medio de soporte.

EFICACIA: extensión en la que se realizan las actividades planificadas y se alcanzan los resultados planificados.

EFICIENCIA: relación entre el resultado alcanzado y los recursos utilizados.

ESTRUCTURA DE LA ORGANIZACIÓN: disposición de responsabilidades, autoridades y relaciones entre el personal.

GESTIÓN DE LA CALIDAD: actividades coordinadas para dirigir y controlar una organización en lo relativo a la calidad, incluyendo establecimiento de la política de calidad y los objetivos de la calidad, la planificación de la calidad, el control de la calidad, el aseguramiento de la calidad y la mejora de la calidad.

INFRAESTRUCTURA: sistema de instalaciones, equipos y servicios necesarios para el funcionamiento de una organización.

MANUAL DE LA CALIDAD: documento que especifica el sistema de gestión de la calidad de una organización.

OBJETIVO DE LA CALIDAD: algo ambicionado o pretendido, relacionado con la calidad, estos se basan en la política de la calidad.

ORGANIZACIÓN: conjunto de personas e instalaciones con una disposición de responsabilidades, autoridades y relaciones.

POLÍTICA DE LA CALIDAD: intenciones globales y orientación de una organización relativas a la calidad tal como se expresan formalmente por la alta dirección.

PROCEDIMIENTO: forma especificada para llevar a cabo una actividad o un proceso.

PROCESO: conjunto de actividades relacionadas o que interactúan, las cuales transforman elementos de entrada en resultados.

PRODUCTO: resultado de un proceso.

PROVEEDOR: organización o persona que proporciona un producto.

REGISTRO: documento que presenta resultados obtenidos o proporciona evidencia de actividades desempeñadas.

REPROCESO: acción tomada sobre un producto no conforme para que cumpla con los requisitos.

REQUISITO: necesidad o expectativa establecida, generalmente implícita u obligatoria.

REVISIÓN: actividad emprendida para asegurar la conveniencia, la adecuación y eficacia del tema objeto de la revisión, para alcanzar unos objetivos establecidos.

SATISFACCIÓN DEL CLIENTE: percepción del cliente sobre el grado en que se han cumplido sus requisitos.

SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD: sistema de gestión para dirigir y controlar una organización con respecto a la calidad.

VERIFICACIÓN: confirmación mediante la aportación de evidencia objetiva de que se han cumplido los requisitos especificados.

CONTENIDO

	pág.
INTRODUCCION	15
1. PROBLEMA	16
1.1 TITULO	16
1.2 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	16
1.2.1 Formulación del problema	17
1.3 JUSTIFICACION	17
1.4 ALCANCE Y LIMITACIONES	18
1.5 OBJETIVOS	19
1.5.1 Objetivo general	19
1.5.2 Objetivos específicos	19
2. MARCO TEORICO	20
2.1 ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACIÓN	20
2.2 BASES TEORICAS	20
2.2.1 Mejoramiento continuo	20
2.2.2 Organización horizontal	21
2.2.3 Gerencia por procesos	22
2.2.4 Sistema de gestión de calidad	27
2.3 BASES LEGALES	29
2.3.1 Constitución política de Colombia de 1991	29
2.3.2 Otras leyes y normas	29

3. DISEÑO METODOLÓGICO	31
3.1 TIPO DE INVESTIGACIÓN	31
3.2 POBLACIÓN	31
3.3 MUESTRA	31
3.4 INSTRUMENTOS PARA RECOLECCIÓN DE DATOS	31
3.5 TÉCNICAS DE RECOLECCIÓN DE DATOS	32
3.5.1 Fuentes primarias	32
3.5.2 Fuentes secundarias	32
3.6 PROCEDIMIENTOS	32
3.7 TABULACION Y ANALISIS DE LA INFORMACION	33
4. CONTENIDO DEL PROYECTO	34
4.1 PLANEACION ESTRATEGICA	34
4.1.1 Reseña histórica	34
4.1.2 Objetivos institucionales	36
4.1.3 Misión	36
4.1.4 Visión	36
4.1.5 Principios y valores institucionales	37
4.1.6 Política de la calidad	37
4.1.7 Objetivos de calidad	38
4.1.8 Estructura organizacional	38
4.2 IDENTIFICACION DE LOS PROCESOS	39
4.2.1 Procesos de la organización	39
4.2.2 Procesos estratégicos	40
4.2.3 Procesos misionales	40

4.2.4 Procesos de apoyo	40
4.2.5 Procesos administrativos	40
4.3 DIAGNÓSTICO	42
4.3.1 Aplicación de entrevista	44
4.4 CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO DE CONTRATACIÓN Y COMPRAS	46
4.5 MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	52
5. SOCIALIZACION DEL PROCESO	53
5.1 SENSIBILIZACION	53
5.2 PLANEACION DE LAS JORNADAS DE CAPACITACION	53
6. CONCLUSIONES	55
7. RECOMENDACIONES	56
BIBLIOGRAFÍA	57
ANEXOS	59