



RESUMEN TESIS DE GRADO

AUTOR (ES):

<u>NOMBRE (ES) NELCY SOCORRO</u>	<u>APELLIDOS(ES) DÍAZ GARCÍA</u>
<u>NOMBRE (ES) SERGIO IVÁN</u>	<u>APELLIDOS(ES) QUINTERO AYALA</u>
<u>NOMBRE (ES)</u>	<u>APELLIDOS(ES)</u>

FACULTAD DE: CIENCIAS BASICAS

PLAN DE ESTUDIO DE ESPECIALIZACION ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD

DIRECTOR:

<u>NOMBRE (ES) IVÁN DARÍO</u>	<u>APELLIDOS(ES) AGUDELO SALDARRIAGA</u>
<u>NOMBRE (ES)</u>	<u>APELLIDOS(ES)</u>

TITULO DE LA TESIS: DISEÑO DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD PARA EL PROCESO DE ADMINISTRACION DE BIENES ARMONIZADO CON LOS LINEAMIENTOS ESTABLECIDOS POR LA UNIVERSIDAD FRANCISCO DE PAULA SANTANDER

RESUMEN

Se realizó un diagnóstico de la implementación del Sistema de Gestión de Calidad en el proceso de Administración de Bienes de la Institución Pública de Educación Superior Universidad Francisco de Paula Santander, bajo la norma NTCGP 1000:2009. Como resultado se determinó que era necesario hacer un diseño del sistema y no establecer planes de mejoramiento, por tanto, se generó una plataforma documental y se plantearon los mecanismos de seguimiento y medición, todo ello enmarcado en una metodología basada en el ciclo PHVA y teniendo en cuenta los lineamientos estratégicos de la Institución.

Palabras clave: diseño, gestión de calidad, implementación, institución de educación superior, bienes públicos

CARACTERÍSTICAS

PAGINAS: 142 PLANOS ILUSTRACIONES CD ROOM 1

**DISEÑO DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD PARA EL PROCESO DE
ADMINISTRACION DE BIENES ARMONIZADO CON LOS LINEAMIENTOS
ESTABLECIDOS POR LA UNIVERSIDAD FRANCISCO DE PAULA
SANTANDER**

**NELCY SOCORRO DÍAZ GARCÍA
SERGIO IVÁN QUINTERO AYALA**

**UNIVERSIDAD FRANCISCO DE PAULA SANTANDER
FACULTAD DE CIENCIAS BASICAS
PLAN DE ESTUDIOS ESPECIALIZACION ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD
CUCUTA
2012**

**DISEÑO DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD PARA EL PROCESO DE
ADMINISTRACION DE BIENES ARMONIZADO CON LOS LINEAMIENTOS
ESTABLECIDOS POR LA UNIVERSIDAD FRANCISCO DE PAULA
SANTANDER**

**NELCY SOCORRO DÍAZ GARCÍA
SERGIO IVÁN QUINTERO AYALA**

**Trabajo de grado presentado como requisito para optar al título de Especialista en
Aseguramiento de la Calidad**

**Director
IVÁN DARÍO AGUDELO SALDARRIAGA
Ingeniero Industrial**

**UNIVERSIDAD FRANCISCO DE PAULA SANTANDER
FACULTAD DE CIENCIAS BASICAS
PLAN DE ESTUDIOS ESPECIALIZACION ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD
CUCUTA
2012**



UNIVERSIDAD FRANCISCO DE PAULA SANTANDER EN
CONVENIO INSTITUTO DE NORMAS TECNICAS ICONTEC
ESPECIALIZACIÓN EN ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD
VI COHORTE



ACTA DE SUSTENTACIÓN DE TRABAJO DE GRADO

FECHA: 24 DE FEBRERO DE 2012 HORA: 11 a.m. - 11:45 a.m.

LUGAR: SALA DE CAPACITACION DEL CIMAC

PLAN DE ESTUDIOS: ESPECIALIZACION ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD

TITULO DE LA TESIS: "DISEÑO DE UN SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD PARA EL PROCESO DE ADMINISTRACION DE BIENES ARMONIZADO CON LOS LINEAMIENTOS ESTABLECIDOS POR UNIVERSIDAD FRANCISCO DE PAULA SANTANDER"

JURADO:

LIC. ANA MILENA GOMEZ
ING. JORGE SANCHEZ MOLINA
ING. RICARDO ZARATE

DIRECTOR: IVAN DARIO AGUDELO SILDARIAGA

NOMBRE DE LOS ESTUDIANTES	CÓDIGO	CALIFICACIÓN
<u>NELCY SOCORRO DÍAZ GARCÍA</u>	<u>0020134</u>	<u>5.0</u>
<u>SERGIO IVÁN QUINTERO AYALA</u>	<u>0020133</u>	<u>5.0</u>

LAUREADA

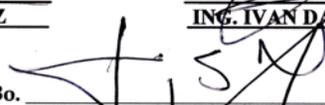
FIRMA DE LOS JURADOS:


ING. RICARDO ZARATE


ING. JORGE SANCHEZ MOLINA


LIC. ANA MILENA GOMEZ


ING. IVAN DARIO AGUDELO

Vo. Bo. 
COORDINADOR DEL PROGRAMA
JORGE SANCHEZ MOLINA

A DIOS mi Señor porque con su bendición pude obtener este logro.

A mi esposo JOSÉ ORLANDO GARCIA, por su apoyo incondicional y permanente.

A mis hijas NATHALY y CAMILA, el regalo más grande de Dios por quienes lucho día a día.

Nelcy D.

A la memoria de mi Padre VICTOR JULIO QUINTERO RINCON

Sergio Iván Q

AGRADECIMIENTOS

Los autores expresan sus agradecimientos a:

LA UNIVERSIDAD FRANCISCO DE PAULA SANTANDER, por darnos la oportunidad de adelantar este postgrado.

Ingeniero IVÁN DARÍO AGUDELO, Director del Proyecto, por su dedicación y asesoría permanente.

Señora DOLLY SMITH DÍAZ y Señorita GREDYTAIS GARCERÁNTH FUENTES, compañeras de estudio que estuvieron siempre apoyando la causa. Gracias por su compañía permanente y demás aportes que permitieron el logro de nuestros objetivos.

Señor JOSÉ ORLANDO GARCÍA , por su apoyo y aportes cuando lo necesitamos.

Señorita XIORELLY RÁNGEL URBINA, por su apoyo con variados diseños durante el desarrollo de la carrera, éstos permitieron enriquecer y sobresalir en nuestras sustentaciones.

Todos los docentes que guiaron y dirigieron cada una de los módulos que hicieron parte de la especialización.

CONTENIDO

	pág.
INTRODUCCION	15
1. EL PROBLEMA	17
1.1 TITULO	17
1.2 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	17
1.3 FORMULACIÓN DEL PROBLEMA	18
1.4 JUSTIFICACIÓN	18
1.5 OBJETIVOS	21
1.5.1 Objetivo General.	21
1.5.2 Objetivos Específicos	21
1.6 ALCANCE	21
2. MARCO REFERENCIAL	25
2.1 ANTECEDENTES	25
2.2 MARCO TEÓRICO	28
2.2.1 Sistema de Gestión de Calidad.	28
2.2.2 Diagnóstico.	29
2.2.3 Ciclo Deming.	29
2.2.4 Plataforma Documental.	30
2.2.5 Seguimiento y medición.	31
2.2.6 Mejora Continua.	32

2.3 MARCO CONCEPTUAL	33
2.4 MARCO LEGAL	35
3. DISEÑO METODOLÓGICO	36
3.1 TIPO DE INVESTIGACIÓN	36
3.2 POBLACIÓN Y MUESTRA	36
3.2.1 Población	36
3.2.2 Muestra.	36
3.3 TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS	37
3.3.1 Fuentes Primarias.	37
3.3.2 Fuentes Secundarias.	37
3.4 TÉCNICA DE PROCESAMIENTO Y ANÁLISIS DE DATOS	37
4. DIAGNÓSTICO DEL ESTADO ACTUAL DEL PROCESO	39
4.1 GENERALIDADES DE LA INSTITUCIÓN	39
4.2 GENERALIDADES DEL PROCESO DE GESTIÓN FINANCIERA	40
4.3 INTERRELACIONES DEL PROCESO DE GESTIÓN DE FINANCIERA	41
4.4 RESULTADOS DEL DIAGNÓSTICO	42
4.4.1 Planear	42
4.4.2 Ejecutar.	44
4.4.2.1 Recolección de la información.	45
4.4.2.2 Tabulación.	45
4.4.2.3 Informe preliminar del diagnóstico	46
4.5 VERIFICAR Y AJUSTAR	57

4.5.1 Socialización	58
4.5.2 Informe final.	59
5. GESTIÓN DOCUMENTAL DEL PROCESO	60
5.1 PLANEACION DE LA IMPLEMENTACIÓN	60
5.1.1 Planear	61
5.1.2 Hacer.	66
5.1.3 Verificar y Actuar	74
5.2 DISEÑO PARA IMPLEMENTAR EL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	74
5.2.1 Planificación operativa	76
5.2.2 Procedimiento	82
5.2.3 Mapa de riesgos	83
5.2.4 Normograma.	83
6. SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN	84
6.1 LISTA DE CHEQUEO	84
6.2 INDICADORES	85
6.3 ACCIONES DE MEJORA	87
6.4 SOCIALIZACION Y APROBACION DE DOCUMENTOS	87
7. CONCLUSIONES	89
8. RECOMENDACIONES	91
BIBLIOGRAFÍA	92

