

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

RESUMEN TRABAJO DE GRADO

AUTOR(ES):

NOMBRE(S): JAHIR FABIAN

APELLIDOS: ANGARITA SANCHEZ

NOMBRE(S): OSCAR FELIPE

APELLIDOS: ORTEGA AGUDELO

FACULTAD: INGENIERÍA

PROGRAMA ACADÉMICO: INGENIERÍA INDUSTRIAL

DIRECTOR:

NOMBRE(S): ALIX BELÉN

APELLIDOS: MARTINEZ ROJAS

TÍTULO DEL TRABAJO (TESIS): DISEÑO DE UN SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD, BASADO EN LA NORMA NTC ISO 9001:2015, PARA LA EMPRESA COOPERATIVA MULTIACTIVA COOHEM, EN LA CIUDAD DE SAN JOSÉ DE CÚCUTA, NORTE DE SANTANDER.

RESUMEN

Se realizó un diagnóstico organizacional de manera interna y externa de la situación actual de la Cooperativa Multiactiva COOHEM, analizando los requisitos de la norma NTC ISO 9001:2015, sensibilizando al personal acerca de la importancia del Sistema de Gestión de la Calidad. Se definió la política, los objetivos de calidad y las partes interesadas, así como la identificación de los procesos y sus interacciones relacionadas con las actividades de la cooperativa; por último se realizó la documentación mediante el manual de calidad y se evaluaron los riesgos y oportunidades presentes para de esta forma realizar una gestión oportuna de dichos riesgos que puedan afectar el funcionamiento de los procesos de la cooperativa.

PALABRAS CLAVE: Diseño, NTC ISO 9001:2015, Cooperativa, Calidad, Procesos.

CARACTERÍSTICAS:

PÁGINAS: 499 PLANOS: ___ ILUSTRACIONES: 11 CD ROOM: 1

DISEÑO DE UN SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD, BASADO EN LA NORMA
NTC ISO 9001:2015, PARA LA EMPRESA COOPERATIVA MULTIACTIVA COOHEM, EN
LA CIUDAD DE SAN JOSÉ DE CÚCUTA, NORTE DE SANTANDER

JAHIR FABIÁN ANGARITA SÁNCHEZ

OSCAR FELIPE ORTEGA AGUDELO

UNIVERSIDAD FRANCISCO DE PAULA SANTANDER

FACULTAD DE INGENIERÍA

PLAN DE ESTUDIOS DE INGENIERÍA INDUSTRIAL

CUCÚTA

2016

DISEÑO DE UN SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD, BASADO EN LA NORMA
NTC ISO 9001:2015, PARA LA EMPRESA COOPERATIVA MULTIACTIVA COOHEM, EN
LA CIUDAD DE SAN JOSÉ DE CÚCUTA, NORTE DE SANTANDER

JAHIR FABIÁN ANGARITA SÁNCHEZ

OSCAR FELIPE ORTEGA AGUDELO

Trabajo de grado para optar al título de
Ingeniero Industrial

Directora

ALIX BELEN MARTINEZ ROJAS

Ingeniera en Producción Industrial

Especialista en Aseguramiento de la Calidad

UNIVERSIDAD FRANCISCO DE PAULA SANTANDER

FACULTAD DE INGENIERÍA

PLAN DE ESTUDIOS DE INGENIERÍA INDUSTRIAL

CUCÚTA

2016



ACTA DE SUSTENTACIÓN DE UN TRABAJO DE GRADO

FECHA: *Noviembre, 16 del 2016*
HORA: *11:00 A.M. - 12:00 A.M.*
LUGAR: *Sala de Proyección3, Edificio Cread*
PLAN DE ESTUDIOS: *INGENIERIA INDUSTRIAL*

Título de la Tesis: "DISEÑO DE UN SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD, BASADO EN LA NORMA NTC ISO 9001:2015, PARA LA EMPRESA COOPERATIVA MULTIACTIVA COOHEM, EN LA CIUDAD DE SAN JOSÉ DE CÚCUTA, NORTE DE SANTANDER."

Jurados:

Ing. PEDRO ANTONIO GARZÓN AGUDELO
Ing. JUAN CARLOS BERMUDEZ CARRILLO
Lic. ANA MILENA GÓMEZ SOTO

Director: ALIX BELEN MARTINEZ ROJAS

Nombre del estudiante	Código	Calificación	
		Letra	Número
OSCAR FELIPE ORTEGA AGUDELO	1191413	CUATRO, UNO	4.1
JAHIR FABIÁN ANGARITA SÁNCHEZ	1190775	CUATRO, UNO	4.1

Ing. PEDRO ANTONIO GARZÓN AGUDELO

Ing. JUAN CARLOS BERMUDEZ CARRILLO

Lic. ANA MILENA GÓMEZ SOTO

Vo.Bo. ROSA PATRICIA RAMIREZ
Coordinadora Comité Curricular
Ingeniería Industrial

Contenido

	Pág.
Introducción	1
1. Problema	3
1.1 Título	3
1.2 Planteamiento del Problema	3
1.3 Formulación del Problema	4
1.4 Justificación	4
1.4.1 A Nivel de la Empresa	4
1.4.2 A Nivel del Estudiante	5
1.5 Objetivos	5
1.5.1 Objetivo General	5
1.5.2 Objetivos Específicos	5
1.6 Alcances y Limitaciones	5
1.6.1 Alcances	5
1.6.2 Limitaciones	6
2. Marco Referencial	7
2.1 Antecedentes	7
2.1.1 Antecedentes Internacionales	7
2.1.2 Antecedentes Nacionales	8
2.1.3 Antecedentes Regionales	9
2.2 Marco Contextual	10
2.2.1 Reseña Histórica	10

2.2.2 Ubicación	11
2.2.3 Logo	11
2.2.4 Misión	12
2.2.5 Visión	12
2.2.6 Objetivos	12
2.2.7 Portafolio de Servicios	13
2.2.7.1 Línea de créditos	13
2.2.7.2. Solidaridad	14
2.3 Marco Teórico	14
2.3.1 Diagnóstico Inicial	14
2.3.1.1 Análisis DOFA	15
2.3.2 Sistema de Gestión de la Calidad	16
2.3.2.1 Requisitos generales	16
2.3.3 Principios de Gestión de la Calidad	16
2.3.4 Enfoque a Procesos	17
2.3.4.1 Ciclo PHVA	17
2.3.4.2 Pensamiento basado en riesgo	18
2.3.4.2.1 Acciones para abordar riesgos y oportunidades	19
2.3.5 Direccionamiento Estratégico	19
2.3.5.1 Misión	20
2.3.5.2 Visión	20
2.3.5.3 Valores	20
2.3.5.4 Política de la calidad	20

2.3.5.4.1	Objetivos de la calidad	20
2.3.5.5	Organigrama	21
2.3.5.6	Manual de funciones	21
2.3.6	Mapa de Procesos	21
2.3.6.1	Estratégicos	21
2.3.6.2	Operativos o claves	21
2.3.6.3	De apoyo	22
2.3.7	Documentación	22
2.3.7.1	Tipos de documentos utilizados en los sistemas de gestión de la calidad	22
2.4	Marco Conceptual	23
2.5	Marco Legal	25
3.	Diseño Metodológico	26
3.1	Tipo de Investigación	26
3.2	Población y Muestra	26
3.2.1	Población	26
3.2.2	Muestra	26
3.3	Instrumentos para la Recolección de Información	27
3.3.1	Fuentes de Información Primarias	27
3.3.2	Fuentes de Información Secundarias	27
3.4	Análisis de la Información	27
4.	Sistema de Gestión de la Calidad	28
4.1.	Comité de calidad	28
4.2.	Situación preliminar en la empresa cooperativa Multiactiva COOHEM	28

4.2.1 Diagnóstico inicial del cumplimiento de la norma ISO 9001:2015	28
4.2.1.1 Resultado de la lista de chequeo	47
4.2.2 Análisis Organizacional	49
4.2.2.1 Análisis perfil de capacidad interna PCI	50
4.2.2.2. Análisis perfil de oportunidades y amenazas del medio POAM	52
4.2.2.3 Análisis DOFA	54
4.2.2.4. Partes Interesadas	56
4.3 Direccionamiento Estratégico	56
4.3.1. Misión	57
4.3.1.1. Misión Propuesta	57
4.3.2. Visión	57
4.3.2.1. Visión Propuesta	58
4.3.3. Política de Calidad	58
4.3.3.1. Política de Calidad Propuesta	59
4.3.3.2. Objetivos de Calidad	60
4.3.3.2.1. Indicadores de Gestión	62
4.3.4. Estructura Organizacional	64
4.4. Identificación de procesos	64
4.4.1. Caracterización de Procesos	68
4.5. Documentación	71
4.5.1. Estructuración de la Documentación	71
4.5.2. Manual de Calidad	74
4.6 Riesgos	79

4.6.1 Identificación de riesgos	79
4.6.2 Análisis del riesgo	87
4.6.3 Evaluación del riesgo	87
4.6.4 Monitoreo y revisión	95
5. Conclusiones	100
6. Recomendaciones	102
Bibliografía	103
Anexos	108