

	GESTIÓN DE RECURSOS Y SERVICIOS BIBLIOTECARIOS	Código	FO-SB-12/v0
	ESQUEMA HOJA DE RESUMEN	Página	1/1

RESUMEN TRABAJO DE GRADO

AUTOR(ES):

NOMBRE(S): VIANY LIZETH **APELLIDOS:** CAMACHO VARGAS

NOMBRE(S): _____ **APELLIDOS:** _____

FACULTAD: INGENIERIA

PLAN DE ESTUDIOS: INGENIERIA INDUSTRIAL

DIRECTOR:

NOMBRE(S): PEDRO ANTONIO **APELLIDOS:** GARZÓN AGUDELO

TÍTULO DEL TRABAJO (TESIS): ACTUALIZACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD, CON BASE EN LA NORMA NTC ISO 9001:2015 PARA LA EMPRESA COLVISTA SAS EN LA CIUDAD DE BOGOTÁ D.C.

RESUMEN

El proyecto tiene como finalidad realizar la actualización de sistema de gestión de calidad, con base en la norma NTC ISO 9001:2015 con el fin de obtener a futuro la recertificación, que le permita a COLVISTA SAS, lograr su mejora continua, teniendo como objetivo. Se realiza un diagnóstico basado en la nueva versión de la norma, el cual determino el nivel de actualización del Sistema de Gestión de Calidad de la organización. Se realiza un análisis del contexto de la organización, a fin de identificar las partes interesadas y determinar el contexto interno y externo que impacta la planificación del SGC. Se diseña el sistema para la gestión de riesgos y oportunidades y se desarrolla la actualización de la documentación del análisis y administración de riesgos existente.

PALABRAS CLAVES: sistema de gestión, procesos, calidad, documentación

CARACTERISTICAS:

PÁGINAS: 176 **PLANOS:** **ILUSTRACIONES:** **CD ROOM:** 1

Elaboró		Revisó		Aprobó	
Equipo Operativo del Proceso		Comité de Calidad		Comité de Calidad	
Fecha	24/10/2014	Fecha	05/12/2014	Fecha	05/12/2014

ACTUALIZACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD, CON BASE EN LA
NORMA NTC ISO 9001:2015 PARA LA EMPRESA COLVISTA SAS EN LA CIUDAD DE
BOGOTÁ D.C.

VIANY LIZETH CAMACHO VARGAS

UNIVERSIDAD FRANCISCO DE PAULA SANTANDER
FACULTAD DE INGENIERÍA
PLAN DE ESTUDIOS DE INGENIERÍA INDUSTRIAL
SAN JOSÉ DE CÚCUTA

2017

ACTUALIZACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD, CON BASE EN LA
NORMA NTC ISO 9001:2015 PARA LA EMPRESA COLVISTA SAS EN LA CIUDAD DE
BOGOTÁ D.C.

VIANY LIZETH CAMACHO VARGAS

Trabajo de grado presentado como requisito para optar al título de
Ingeniero Industrial

Director

PEDRO ANTONIO GARZÓN AGUDELO

Ingeniero Industrial

Especialista en Gerencia de Proyectos

UNIVERSIDAD FRANCISCO DE PAULA SANTANDER

FACULTAD DE INGENIERÍA

PLAN DE ESTUDIOS DE INGENIERÍA INDUSTRIAL

SAN JOSÉ DE CÚCUTA

2017



ACTA DE SUSTENTACIÓN DE UN TRABAJO DE GRADO

FECHA: Agosto, 19 del 2016
HORA: 11:00 A.M. - 12:00 A.M.
LUGAR: Sala 4 CREAD
PLAN DE ESTUDIOS: INGENIERIA INDUSTRIAL

Título de la Tesis: "ACTUALIZACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD, CON BASE EN LA NORMA NTC 9001:2015 PARA LA EMPRESA COLVISTA SAS EN LA CIUDAD DE BOGOTÁ D.C."

Jurados:

Ing. FABIO ORLANDO SEGURA ESCOBAR
Ing. RUTH REYES VILLALBA
Lic. ANA MILENA GÓMEZ SOTO

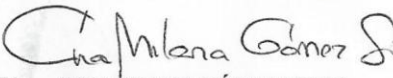
Director: PEDRO ANTONIO GARZÓN AGUDELO

Nombre del estudiante	Código	Calificación	
		Letra	Número
VIANY LIZETH CAMACHO VARGAS	1191089	CUATRO, DOS	4.2

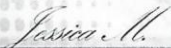
APROBADA


Ing. FABIO ORLANDO SEGURA ESCOBAR


Ing. RUTH REYES VILLALBA


Lic. ANA MILENA GÓMEZ SOTO


Vr. Do. ROSA PATRICIA RAMIREZ
Coordinadora Comité Curricular
Ingeniería Industrial



Contenido

	pág.
Introducción	16
1. Problema	20
1.1 Título	20
1.2 Planteamiento del Problema	20
1.3 Formulación del Problema	22
1.4 Justificación	22
1.4.1 A nivel de la empresa	22
1.4.2 A nivel del estudiante	23
1.5 Objetivos	23
1.5.1 Objetivo general	23
1.5.2 Objetivos específicos	23
1.6 Alcances y Limitaciones	24
1.6.1 Alcances	24
1.6.2 Limitaciones	24
2. Marco Referencial	25
2.1 Antecedentes	25
2.1 Marco Teórico	27
2.2.1 ISO (International Organization for Standardization).	27
2.2.2 Sistema de Gestión de Calidad.	28
2.2.2.1 Modelos de Gestión de la Calidad más difundidos.	29
2.2.3 Familia de normas ISO 9000.	31
2.2.4 Generalidades ISO 9001:2015.	31

2.2.4.1 Principios de la calidad (ISO 9001:2015)	32
2.2.4.2 Enfoque a procesos	34
2.2.4.3 Ciclo planificar-hacer-verificar-actuar	36
2.2.4.4 Estructura PHVA del sistema de gestión basado en la norma NTC ISO 9001:2015	37
2.2.4.5 Pensamiento basado en riesgos	39
2.2.4.6 Análisis del contexto de la organización	42
2.3 Marco Conceptual	47
2.4 Marco Contextual	48
2.4.1 Información general	48
2.4.1.1 Misión	53
2.4.1.2 Visión	53
2.4.1.3 Recursos Físicos	53
2.4.2 Productos y/o Servicios	54
2.4.2.1 BPO (Subcontratación de Procesos de Negocios)	54
2.4.2.2 ITO (Outsourcing de Tecnologías de Información)	55
2.4.2.3 KPO (Externalización de Procesos de Conocimiento)	58
2.4.3 Clientes	59
2.4.3.1 Segmentación del mercado	59
2.4.4 Recursos Organizacionales	59
2.4.4.1 Estructura organizacional	59
2.4.4.2 Canales	60
2.5 Marco legal	61
3. Diseño Metodológico	66

3.1 Tipo de Investigación	66
3.2 Población y Muestra	66
3.2.1 Población.	66
3.2.2 Muestra	66
3.3 Instrumentos para la Recolección de Información	67
3.3.1 Información Primaria	67
3.3.2 Información Secundaria	68
3.4 Análisis de la Información	68
4. Actualización del Sistema de Gestión de Calidad, con Base en la Norma NTC ISO 9001:2015	70
4.1 Diagnóstico SGC e Identificación de las Necesidades de Actualización Según los Requisitos que Exige la Norma	70
4.1.1 Diagnóstico del Sistema de Gestión de Calidad según los cambios de la norma ISO 9001:2008 y la nueva versión de la norma ISO 9001:2015.	70
4.1.2 Estado actual del Sistema de Gestión de Calidad de COLVISTA SAS según encuestas a directivos de cada área	75
4.1.2.1 Resultado de las encuesta	76
4.1.2.2 Análisis de las Encuestas	76
4.1.3 Estado actual del Sistema de Gestión de Calidad de COLVISTA SAS según Lista de Chequeo	85
4.1.3.1 Análisis Lista Chequeo	85
4.2 Contexto de la organización	95
4.2.1 Análisis DOFA	95
4.2.2 Partes Interesadas	100

4.3 Diseño de la Gestión de Riesgos y Oportunidade	101
4.3.1 Estado actual de las áreas de COLVISTA SAS respecto a la Gestión de Riesgos	102
4.3.1.1 Resultado de las encuestas	102
4.3.2 Identificación de Riesgos	105
4.3.3 Identificación de fuentes, causas y consecuencias	114
4.3.3.1 Fuentes, causas y consecuencias	116
4.3.4 Valoración de riegos en los procesos	126
4.3.4.1 Frecuencia o Probabilidad e Impacto	126
4.3.5 Tratamiento específico para cada uno de los Riesgos	133
4.3.6 Diseño del Mapa de Riesgos	138
4.4 Actualización de la Documentación Existente Referente al Análisis de Riesgos, y su Respectiva Adaptación a la Nueva Norma ISO	149
4.4.1 Identificación de Necesidades de Actualización	149
4.4.2 Presentación de Proceso Ajustado	150
4.5 Plan de Formación y Toma de Conciencia con las Partes Involucradas de la Organización	150
5. Conclusiones	152
6. Recomendaciones	154
Referencias Bibliográficas	156
Anexos	161