

	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): CLAUDIA PAOLA **APELLIDOS:** ORTIZ PARADA

NOMBRE(S): DIEGO FERNANDO **APELLIDOS:** RANGEL LINDARTE

FACULTAD: INGENIERIA

PLAN DE ESTUDIOS: INGENIERÍA INDUSTRIAL

DIRECTOR:

NOMBRE(S): MARTHA SOFÍA **APELLIDOS:** ORJUELA ABRIL

TÍTULO DEL TRABAJO (TESIS): DISEÑO Y DOCUMENTACIÓN BAJO LA NORMA NTC ISO/IEC 17025:2005 DEL LABORATORIO DE SUELOS, EN LA EMPRESA INGENIERÍA + CONTROL 2011 S.A.S. -MUNICIPIO DE LOS PATIOS, NORTE DE SANTANDER

RESUMEN

En este proyecto se diagnosticó por medio de la matriz de cumplimiento la documentación de los requisitos exigidos por la norma NTC ISO/IEC 17025:2005, seguidamente se caracterizaron los procesos operativos y de apoyo del laboratorio de suelos que permita, la definición del manual de procedimientos que constituyen a la empresa Ingeniería+Control 2011 S.A.S. finalmente se documento la información requerida para dar cumplimiento a cada uno de los requerimientos exigidos de la norma NTC ISO/IEC 17025:2005 en la empresa Ingeniería+Control 2011 S.A.S.

PALABRAS CLAVES: Norma ISO IEC, manual de procedimientos, laboratorio de suelos

CARACTERISTICAS:

PÁGINAS: 86 **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

COPIA NO CONTROLADA

DISEÑO Y DOCUMENTACIÓN BAJO LA NORMA NTC ISO/IEC 17025:2005 DEL
LABORATORIO DE SUELOS, EN LA EMPRESA INGENIERÍA + CONTROL 2011 S.A.S. -
MUNICIPIO DE LOS PATIOS, NORTE DE SANTANDER

CLAUDIA PAOLA ORTIZ PARADA
DIEGO FERNANDO RANGEL LINDARTE

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

2017

DISEÑO Y DOCUMENTACIÓN BAJO LA NORMA NTC ISO/IEC 17025:2005 DEL
LABORATORIO DE SUELOS, EN LA EMPRESA INGENIERÍA + CONTROL 2011 S.A.S. -
MUNICIPIO DE LOS PATIOS, NORTE DE SANTANDER

CLAUDIA PAOLA ORTIZ PARADA
DIEGO FERNANDO RANGEL LINDARTE

Trabajo de grado presentado como requisito para optar al título de:

Ingeniero Industrial

Directora:

MARTHA SOFÍA ORJUELA ABRIL

Ingeniera Industrial

MS.c Administración de Empresas con Especialidad en Dirección de Proyectos

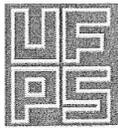
UNIVERSIDAD FRANCISCO DE PAULA SANTANDER

FACULTAD DE INGENIERÍA

PLAN DE ESTUDIOS DE INGENIERÍA INDUSTRIAL

SAN JOSE DE CÚCUTA

2017



ACTA DE SUSTENTACIÓN DE UN TRABAJO DE GRADO

FECHA: febrero, 16 del 2017
HORA: 11:00 A.M.
LUGAR: LABORATORIO EMPRESARIAL - LM 103
PLAN DE ESTUDIOS: INGENIERIA INDUSTRIAL

Título de la Tesis: "DISEÑO Y DOCUMENTACIÓN BAJO LA NORMA NTC ISO/IEC 17025:2005 DEL LABORATORIO DE SUELOS, EN LA EMPRESA INGENIERÍA + CONTROL 2011 S.A.S - MUNICIPIO DE LOS PATIOS, NORTE DE SANTANDER".

Jurados:

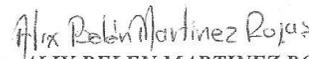
Ing. GLORIA ISABEL DUARTE DELGADO
Ing. ALIX BELÉN MARTINEZ ROJAS
Lic. ANA MILENA GÓMEZ SOTO

Director: Ing. MARTHA SOFIA ORJUELA ABRIL

Nombre del estudiante	Código	Calificación	
		Letra	Número
CLAUDIA PAOLA ORTIZ PARADA	1191146	CUATRO, CUATRO	4.4
DIEGO FERNANDO RANGEL LINDARTE	1191173	CUATRO, CUATRO	4.4

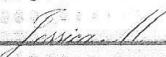
APROBADA


Ing. GLORIA ISABEL DUARTE DELGADO


Ing. ALIX BELEN MARTINEZ ROJAS


Lic. ANA MILENA GÓMEZ SOTO


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



Contenido

	pág.
Introducción	14
1. Problema	15
1.1 Titulo	15
1.2 Planteamiento del Problema	15
1.3 Formulación del Problema	16
1.4 Justificación	16
1.4.1 A nivel de la empresa	16
1.4.2 A Nivel del estudiante	16
1.5 Objetivos	17
1.5.1 Objetivo general	17
1.5.2 Objetivos específicos	17
1.6 Alcances y Limitaciones	17
1.6.1 Alcance	17
1.6.2 Limitaciones	18
1.7 Delimitaciones	18
1.7.1 Delimitación espacial	18
1.7.2 Delimitación temporal	18
2. Marco Referencial	19
2.1 Antecedentes	19
2.2 Marco Contextual	21
2.2.1 Historia de la empresa	22

2.2.2 Misión	22
2.2.3 Visión	23
2.2.4 Política de calidad	23
2.3 Marco Teórico	23
2.3.1 Análisis del diagnóstico	23
2.3.2 Caracterización de los procesos	23
2.3.3 Definición de proceso	24
2.3.4 La Norma técnica ISO/IEC 17025: 2005	25
2.3.5 Metodología del diagnóstico	25
2.3.6 ONAC	25
2.4 Marco Conceptual	25
2.5 Marco Legal	29
3. Diseño Metodológico	32
3.1 Tipo de Investigación	32
3.2 Población y Muestra	32
3.2.1 Población	32
3.2.2 Muestra	32
3.3 Instrumentos o Técnicas para la Recolección de Información	35
3.3.1 Fuentes primarias	35
3.3.2 Fuentes secundarias	35
3.4 Análisis de la Información	35
4. Análisis y Resultados	38
4.1 Diagnóstico	38

4.1.1 Matriz de cumplimiento	38
4.1.1.1 Resultados del diagnóstico	40
4.1.1.2 Análisis de resultados	42
4.2 Planificación del Sistema de Gestión	43
4.2.1 Miembros responsables del sistema de gestión	43
4.2.2 Política, misión y visión	43
4.2.2.1 Hoja de análisis o formulario de planificación	45
4.2.2.2 Organización y priorización de la Información	46
4.2.2.3 Misión y visión	47
4.2.2.4 Política de calidad	48
4.2.2.5 Objetivos del sistema de gestión	49
4.2.3 Identificación de los procesos	53
4.2.4 Interacción de los procesos	55
4.2.5 Mapa de procesos	57
4.2.6 Caracterización de los procesos	58
4.2.7 Diseño de los indicadores de gestión	60
4.3 Documentación Requerida por la Norma NTC ISO/IEC 17025: 2005	66
4.3.1 Metodología utilizada en la documentación	66
4.3.2 Elaboración de la documentación	67
4.3.2.1 Elaboración código de ética	68
4.3.2.2 Elaboración perfiles del cargo	69
4.3.2.3 Elaboración manual de calidad	69
4.3.2.4 Elaboración procedimientos	69

4.3.2.5 Elaboración de instructivos	72
5. Conclusiones	74
6. Recomendaciones	75
Referencias Bibliográficas	76
Anexos	78